

看護員手冊



家庭支援服務 (IHSS) 計畫

IHSS Provider Handbook - Chinese

致謝

家庭支援服務 (IHSS) 客戶和看護員手冊是許多人努力的結果。涉及的主題取決於 IHSS 增強的最初特別工作組,三個郡(洛杉磯、薩克拉門托和特哈馬)的客戶、看護員、社工員和公共管理人員組成的重點小組,與其他 18 個郡類似人員的電話面試,以及會見洛杉磯、薩克拉門托和灣區的工會會員。特別工作組由 IHSS 客戶、看護員、郡政府和公共管理人員、州政府機構人員、促進組織和家庭看護員工會代表組成。

在手冊中涉及的許多主題,已包括在由整個州的郡政府和公共管理局開發的培訓材料中。在手冊中對這些主題的安排在很大程度上取決於原有的培訓材料。我們感謝為了此目的而慷慨地共享其材料的所有人。

四個評審委員會在其責任範圍內選出了對最佳個人主題的處理。該評審委員會由客戶、看護員、郡政府、公共管理局和工會人員及獨立生活資源的代表組成。然後,社會研究所進行概括並撰寫了這兩本手冊,同時可不受限制地分享此材料的主題內容。此外,我們開發了關於主題的新材料,以作為重點來識別評估需要,且在現有的文獻中已遺失。

以下郡政府和公共管理局允許其材料在此計畫中使用時作相應的改編。

- 阿拉米達郡 IHSS 公共管理局
- 比尤特郡 IHSS 公共管理局
- 卡拉維拉斯郡 IHSS 公共管理局
- 埃爾多拉多郡 IHSS 公共管理局
- 納帕郡 IHSS 公共管理局
- 河邊郡 IHSS 公共管理局
- 山克拉門都郡 IHSS 公共管理局
- 聖地牙哥郡 IHSS 公共管理局
- 聖地牙哥郡長者與獨立服務
- 舊金山郡 IHSS 公共管理局
- 聖喬昆郡 IHSS 公共管理局
- 聖塔克拉拉郡 IHSS 公共管理局
- 索諾瑪郡 IHSS 公共管理局

此外,IHSS 客戶 Fay Mikiska 允許在手冊中發行任務表格及其內容。

我們希望透過協作編寫的手冊將能夠提高 IHSS 客戶和看護員的生活品質,並協助郡政府和公共管理人員的支援角色。



家庭支援服務 (IHSS) 看護員手冊

為加州社會服務部而編寫



編寫者

加州州立大學薩克拉曼多校區
社會研究所

卡羅爾·巴恩斯
瓦勒里·羅潔頓
珊蒂·蘇斯蘭德
艾琳·岡薩雷斯

2006年9月





IHSS 看護員手冊

1. 瞭解 IHSS	
計畫的目標與限制	1
IHSS 與其他機構和服務有何區別?	2
監督以及支付薪酬給看護員的部門	3
規則摘要	4
IHSS 看護員的權利與責任	7
IHSS 案主的權利與責任	8
2. 評估與核准服務	
評估 ☒	9
核准時數	10
計劃限制: 未滿足的需求與備選資源	10
父母與配偶充當看護員	10
再評估	11
上訴☒	11
IHSS 涵蓋的工作	12
居家服務	12
個人護理服務	13
由合格的護理專業人士指示或提供的服務	14
其他雜項服務	14
未核准的服務	15
3. IHSS 公共管理局	
公共管理局的職責是什麼	17
登記處如何運作	18
成為註冊看護員	19
保持在冊	19
如何對登記活動提出異議	20

看護員被撤銷登記	20
一般政策	20
輕微違反	20
嚴重違反	21
IHSS 公共管理局聯絡清單	22
4. 尋找職位	
履歷	27
雇用流程	27
電話面試	28
面對面面試	29
5. 在開始工作之前	
討論開始新工作前的問題	31
公開傳染病	31
識別就診和差使的接送責任	32
輔助醫療服務	32
走好第一步	33
工作協議	33
6. 時間表、工資支票及福利	
招收流程	37
獲得工資支票	38
任務表格	38
記錄工作的時數	39
更換遺失的時間表	39
什麼是薪酬率?	39
自行負擔費用 (soc)	42
如何填寫時間表	43

常見時間表錯誤.....	45
常見問題解答 (FAQ)	46
薪酬扣除額和福利	47
扣除額.....	47
福利	48
7. 優秀看護員的品質	
可靠性.....	52
守時	52
尊重	52
嚴守機密	53
信任	54
對差異的敏感性 — 文化、語言、年齡和殘障.....	54
8. 溝通	
與 IHSS 案主溝通	55
特殊情況下的技巧	56
與其他人溝通	57
9. 組織技能	
排定工作	59
記錄工作	60
10. 設定並維持界限	
設定界限	61
正確地管理金錢.....	62
IHSS 看護員擔當法定的報告員	62
虐待行為的跡象.....	63

11. 健康

衰老的正常變化.....	67
非傳染性疾病.....	70
癌症.....	70
心臟血管疾病(心臟病).....	71
腦血管病變(CVA)或中風.....	72
慢性阻塞性肺部疾病(COPD).....	73
冠狀動脈疾病(CAD).....	74
痴呆症和阿茲海默.....	75
糖尿病.....	76
吞嚥困難.....	78
癲癇.....	80
精神疾病.....	81
自殺預防:迷思或事實.....	85
傳染性疾病.....	86
什麼是傳染病?.....	86
頭蝨.....	86
肝炎.....	89
人體免疫缺陷病毒(HIV)和後天免疫缺乏症候群(AIDS).....	91
腦膜炎.....	92
結核病(TB).....	93

12. 安全

通用防護措施.....	95
家居安全和緊急情況.....	98



瞭解 IHSS

計畫的目標與限制

家庭支援服務計畫 (IHSS) 讓低收入長者、失明人士或殘障人士雇用看護員，協助他們做家務、做飯以及提供個人護理服務。接受 IHSS 的人士可以安全地留在自己家裏，無需前往護理中心或機構。

IHSS 計畫獲得聯邦、州和郡政府基金支援。這些基金用於支付薪酬給提供特定服務的家庭看護員。IHSS 申請者的服務項目由郡政府確認核准。案主 (也稱為接受者或主顧) 可以選擇看護員、監督看護員的工作、指定如何工作，並按照案主自己的意願解雇看護員。IHSS 案主每個月在看護員時間表上簽署兩次，多數情況下，薪水由州政府發放。有時，案主會直接向看護員支付一部分薪水。¹

IHSS 看護員的有薪服務包括**個人護理**，例如進食和沐浴；**家務**，例如洗衣、購物、做飯和簡單房屋清掃；**接送**；**保護性監護**；以及醫師安排的特定**輔助醫療服務**。但是，IHSS 計畫無法負擔接受者在自己家裏獨立生活所需的所有費用。

IHSS 不為以下服務支薪：

- 沒有危險性的一般園林或庭院清掃工作
- 餵食、清潔、照顧或訓練寵物
- 移動或提起較重的家具、箱子等
- 清洗窗戶
- 接送除案主以外的人
- 支付帳單

¹本手冊適用於透過獨立看護員方式受雇的大部分 IHSS 看護員。小部分看護員透過私營承包商被雇用。其中的雇用、解雇、監督和薪酬規定可能與本手冊有所不同。

看護員應該僅執行社工員指定為特定案主服務的工作。看護員除了做指定的工作外，無須為案主做其他任何事情。此外，看護員的工作時間不應超過社工員為案主服務核准的最長工作時間。如果看護員的工作時間超過最長工作時間，則額外工作時數將沒有薪酬，除非郡政府確定該額外工作時間在特定情況下是必需的。每個月有 173 小時以上核准時間的案主應該雇用兩名或以上的看護員，以使每位看護員每週工作不超過 40 小時。郡政府社工員必須審核每週工作超過 40 小時的超鐘點薪酬。

看護員如果為多位案主工作，則可以選擇每週工作 40 小時以上。但是，所有工作時數將按每小時費率支付薪酬。

案主每個月不得接受超過 283 小時的核准服務。IHSS 計畫不提供 24 小時的協助。需要每日 24 小時連續監護的精神障礙案主（稱為保護性監護）或者需要全天候護理的案主將無法接受 IHSS 的福利，除非家人、朋友或義工在無薪時段內提供護理。

IHSS 與其他機構和服務有何區別？

其他社區機構提供的服務可作為 IHSS 所提供的居家和個人護理服務的補充。

- 大多數社區會有組織發送熱飯菜給居家需要濟助的成人或者提供剩餘食物給低收入家庭。
- **耆英服務計畫 (MSSP)** 可為符合 Medi-Cal 資格並需要到療養院的 65 歲或以上的老人提供居家協助。
- **聯接計畫** 可為需要到療養院但不符合其他計畫申請資格的 18 歲或以上的機能障礙成人提供服務。
- **成人保護服務 (APS)** 可為受到傷害或傷害威脅的長者和經濟援助人提供服務。他們會調查疏忽、遺棄以及身體、財務濫用或性侵害/性騷擾等情況。
- **公定遺產管理人** 將為沒有留下遺囑或者沒有法定遺囑執行者的人士處理財產。他們還為需要財產管理協助的家庭提供幫助，他們會照管去世時沒有錢支付善終費用的人士的埋葬事宜。
- **公眾監護員** 可充當法定監護人，為無法照顧自己並且沒有家人協助的成人提供協助。
- **醫療保險顧問與促進計畫 (HICAP)** 可為醫療保險制度受益人提供健康計畫顧問、改進、教育和法律援助（使用 Medicare 上訴途徑）。
- **成人日間照護資源中心** 可為需要協助的 60 歲或以上的人士提供非醫療服務

和工作。此計畫讓家庭看護員有時間休息。

- **阿滋海默症日間照護資源中心**為阿滋海默症或其他痴呆症患者提供日間照護，以便讓家庭看護員有時間休息。
- **區域服務中心**亦提供服務給發展障礙人士居家協助。這些服務可作為 IHSS 服務補充。

看護員和家人可以查閱當地的資源指南以找到其所在社區的這些計畫的電話號碼。如果您上網方便，亦可到以下網站查看有關上述資源的資訊：

- 加洲長者服務部 www.aging.state.ca.us
- 加洲康復者服務部 www.rehab.ca.gov
- 關懷網路 www.networkofcare.org

監督以及支付薪酬給看護員的部門

在 IHSS 計畫中，裁定家庭看護員職責由以下三個實體履行：IHSS 案主、加州州政府和郡政府的 IHSS 公共管理局。

- 案主可以選擇、雇用、監督和訓練看護員，並可因任何理由而解雇看護員。如果案主有多個看護員，案主可以決定在總核准時間中，每個看護員的工作時數。
- 州政府會在每個薪酬週期根據看護員的工作時數支付薪酬並提供福利。福利包括州傷殘保險 (SDI)、失業保險 (UI) 和工傷賠償保險。
- IHSS 公共管理局與代表家庭看護員的工會進行協商，以確定薪酬、福利和其他雇用條件。公共管理局還會編制一個有興趣為 IHSS 案主工作的看護員登記簿，並為看護員提供居家護理技巧訓練。不管您是否透過登記簿找到工作，您都可以參與公共管理局提供的訓練班。如果您所在郡的公共管理局提供「公共管理局」通訊，您可以索取參閱。

即使您沒有參加公共管理局的培訓或使用登記簿，如果您想知道有關您工作的問題，您還是歡迎與您所在郡政府的公共管理局聯絡以瞭解更多資訊。

或許您不會與州政府有太多的聯絡。但是，兩個州政府機構（加州社會服務部 (CDSS) 和健康服務部 (DHS)) 制定了 IHSS 計畫規則。瞭解政府機構的資訊，可使您和您為其工作的人好好合作，並享受彼此良好的工作關係。

規則摘要

時數由郡社工員根據案主的護理需要裁定。這些核准時數不同於實際工作時數。薪酬是按照實際工作時數支付的。總核准時數是州政府將支付薪酬的最大時數，看護員只有在其工作時數等於該最大時數時才會收到該最大時數的薪酬。例如，案主或看護員去渡假，則渡假期間就無法填報有新工作時數。如果案主住院，在該期間也不能填報工作時數或支付薪酬。

看護員在第一次為一位新案主工作時，必須填寫一份登記表，然後必須將此登記表提交給郡政府中負責處理看護員登記的人員。此人員可能是案主的社工員、IHSS 薪酬辦公室或公共管理局的人員。如果看護員變更工作並為另一個 IHSS 案主工作，他們必須填寫另一張登記表。作為看護員，您只有在填寫並存檔新登記表後，才可以收到薪酬。

看護員只有在執行社工員核准的特定服務項目，才可以收到薪酬。 IHSS 計畫絕對不支薪於某些類型的工作。（請參閱本手冊第 2 頁的清單。）工作項目僅提供給有需要的 IHSS 案主，對於沒有需要的案主，則不提供類似的工作。例如，如果案主能夠在沒有幫助的情況下沐浴，則看護員協助案主沐浴是收不到薪酬的。對於看護員來說，詢問案主被核准了哪些護理服務很重要。這些工作應該以書面形式寫在工作協議上（請參閱本手冊第 5 章）。這樣，如果有任何關於執行某項工作的疑問，看護員和案主可以參考該工作協議，看該工作是否由 IHSS 支付薪酬。

作為看護員，您有權拒絕執行未被核准的工作。案主有責任要求您僅執行已核准的工作。如果案主要求您提供未核准的服務，案主是在要求您免費提供該服務。如果您願意免費執行該工作，那就沒問題。但是，如果您在時間表中報告了該時間且您的案主又簽了名，那麼你們都違反了規則。

如果接送案主就診是核准的工作，您必須瞭解 IHSS 只會根據駕駛時間，而不會根據等待時間支付薪酬。案主在醫師辦公室這段時間，您可以執行其他需要做的的工作（例如在就近的區域執行時間較短的差使或購買雜貨），也可以計畫個人活動。

時間表用於填報看護員在薪酬週期的每日工作時數。在薪酬週期結束時，案主需要在時間表上簽署，表明所報告的時數為正確的工作時數。看護員和案主可使用任務表格，並且每天將工作時數登記在任務表格（請參閱本手冊第 6 章），這樣事情會變得非常簡單。雙方應該趁記得清楚的時候在任務表格的每日工作時數上簽名。當兩週薪酬週期結束時，看護員只需將該任務表格的時數轉填到時間表。每日填報工作時數可以保護看護員，因為案主也每日簽署確認該日的工作時數。它同時也保護案主，因為看護員的簽署代表看護員確認所列出的該日工作時數。看護員在時間表中填寫的時數若超過其實際工作時數是違法的，案主若簽署看護員超過實際工作時數的時數也是違法的。

看護員的薪酬屬於看護員，而不屬於案主。案主沒有權向看護員索求他/她的薪酬。如果案主提出此要求，看護員應該向案主的社工員報告。

如果案主需要變更護理服務，IHSS 規則允許案主要求重新評估。作為看護員，您應以正確的立場來瞭解案主能夠做什麼事。如果您認為案主需要核准工作之外的幫助，您可鼓勵案主請求重新評估，並幫助他們向社工員傳達他/她的需要。

下圖顯示了看護員與案主與協助看護員的機構之間的關係。



IHSS 看護員的權利與責任

1. 看護員有責任表現得可靠、準時到達並準備好以開始工作。
2. 如果看護員遲到或無法工作，看護員有責任在足夠時間之前通知案主。
3. 看護員應表現得可信任，並且提供案主安全，優良的服務。
4. 看護員應尊重案主的尊嚴、隱私權、財產、宗教信仰和文化。尊重別人的看護員不應攜帶家屬來上班，應該帶自己的食物，而不應該吃案主的食物，避免將案主的財產用於滿足自己的需要，在自願超時工作後不得要求額外的薪酬。尊重別人的看護員在工作期間不應該做私事，在應該執行所需工作時，不應該看電視或者與案主交談太長時間。尊重別人的看護員不應該說污言穢語或者有性侵犯/性騷擾。
5. 看護員有責任將關於案主的個人資訊保密。
6. 如果案主的情況有任何變更，看護員有責任通知社工員。如果看護員是註冊看護員，他們還應該向薪酬人員報告這些變更。
7. 看護員有責任記錄工作時數並且每個月提交兩次準確和完整的時間表。
8. 註冊看護員有責任每 30 日將他們的情況、地址和電話號碼以及可工作時數的任何變更通知登記處。
9. 看護員在法律上有責任報告經濟援助長者、殘障人士和兒童可能被虐待的情況。
10. 若辭職時，看護員有責任提前兩週通知案主，如果他們是註冊看護員，則還需要通知公共管理局。
11. 看護員有權瞭解 IHSS 指派的工作，並得到公平和受尊重的對待。
12. 看護員有權獲得訓練機會。
13. 如果註冊看護員被從登記簿中移除，他們有權知道原因。
14. 如果案主的家有危險，看護員有權不提前兩週通知便可辭職。
15. 如果看護員是註冊看護員，看護員有權要求登記處提供協助，以解決看護員無法解決的與案主之間可能有的問題。

IHSS 案主的權利與責任

1. 案主是看護員的雇主，他/她可以篩選、雇用、監督、訓練以及（如需要）終止雇用看護員。
2. 案主有責任遵守種族、宗教信仰、性別、年齡或殘障方面的非歧視政策。
3. 在雇用或終止雇用某個看護員時，案主有責任通知他們的社工員。如果涉及註冊看護員，他們還必須通知登記簿的薪酬人員。
4. 案主在決定終止雇用看護員時，有責任提前兩週通知看護員，除非看護員有濫用行為而無法提前通知。
5. 案主有責任記錄工作時間並確認看護員的時數為每月核准時數。
6. 案主有責任確認看護員的時間表並在上面簽名。
7. 案主有責任說明清楚和合理的期望；應該堅持一致的原則、公平和耐心，給予贊揚以及批評。
8. 如果看護員因工受傷，案主和看護員都有責任立即通知 IHSS 社工員。
9. 如果案主的情況發生變更，案主有權要求 IHSS 社工員重新評估核准時數。
10. 如果不同意 IHSS 計畫的任何決定，案主有權提出上訴。
11. 如果涉及註冊看護員，案主有權要求登記處提供協助，以解決案主無法解決的與看護員之間可能有的問題。



評估與核准服務

評估

透過 IHSS 計畫申請家庭和個人護理服務的長者、失明或殘障人士必須首先證明他/她符合計畫的要求。此資訊袋含在申請者資訊袋中，IHSS 社工員和 IHSS Medi-Cal 資格審查工作者會評審此資訊袋。如果符合計畫的要求，IHSS 社工員會安排家訪申請者以評估申請者的需求和生活能力。

護理需求與申請者的病情和生活能力有關。如果起床或在自己家中走動時需要協助，或者沐浴、穿衣、儀容、進餐、或本章稍後介紹的其他日常活動需要協助，則申請者需要更多護理。一般來說，申請者的生活能力越差，其獲得的核准時數便越多。

為申請者核准的護理服務時數受其生活安排及其可能從家人、朋友或其他社區資源獲得的協助影響。例如，對於與其他家庭成員同住的申請者，如果其家庭成員負責做飯、打掃房屋或洗衣，則他/她的某些需求已經得到滿足。IHSS 計畫只涵蓋案主的居家工作部分。IHSS 不會因為看護員為其他家庭成員執行這些工作而支付薪酬給看護員。

在初次家訪過程中，社工員會諮詢關於申請者的病情和生活能力以及其他家庭成員的情況。社工員還會觀察申請者能夠從事哪些活動。社工員會要求申請者的醫師確認案主的病情和生活能力。此過程稱為「需求評估」。社工員會使用全州統一的評估流程，以確定案主無法自己從事哪些日常活動。評估的目的是查明案主的生活能力及其可能需要的服務。這要依據案主在自己家裏的生活能力，而不只是依據醫療診斷結果。醫療診斷結果相同的兩個人可能在生活能力上有很大的差異。

案主應該確保提醒社工員評估由病情和/或生活狀況引起的任何特殊需求。例如，失禁人士需要頻繁地換洗床單和衣物。案主應該確保實際地估計自己的需求。社工員還需要考慮案主接受的其他資源。例如，如果案主白天前往成人日間照護中心，則日間可能不需要協助。

評估結果是社工員對於需要哪些居家和個人服務項目以及提供服務時間之建議。再依據州政府制定的規則核定服務項目和時間。此決定會在批准通知 (NOA) 中簡述，此批准通知將郵寄給申請者。批准通知會描述為 IHSS 服務接受者核准的特定工作以及分配給每項工作的每月時數。

核准時數

有關核准工作和時數的批准通知所提供的資訊對家庭看護員來說非常重要。核准時數限制看護員為指定案主工作的有薪時數。作為看護員，您的工作時間不應該超過核准時數，因為 IHSS 不會為您的額外時數支付薪酬。

計劃限制：未滿足的需求與備選資源

案主每個月接受的服務有最大時數限制。在某些情況下，案主需要的服務時數比 IHSS 允許的最大時數多。這稱為「未滿足的需求」。未滿足的需求可由成人日間照護中心、家庭成員、其他機構和/或義工協助。如果案主有未滿足的需求，您可以要求社工員介紹一家可能提供協助的機構給您。朋友、親屬或機構自願在未滿足的需求時段提供服務不會影響申請 IHSS 的資格。

如果社工員確定未滿足的需求無法滿足並且案主「無法安全地留在家中」，社工員可拒絕其申請 IHSS 支援。例如，IHSS 無法為需要全天候護理的人士提供 24 小時的服務。

父母與配偶充當看護員

IHSS 在某些情況下會為案主的配偶和年幼子女的父母支付薪酬。各個 IHSS 案例都是單獨評估的，因此授予這些服務的情況各不相同。

如果 IHSS 案主的配偶沒有接受 IHSS，該配偶會被假定為有能力執行某些指定的工作，除非該配偶提供他/她無能力執行這些工作的醫療證明。IHSS 案主的有能力之配偶還會被假定為有時間執行某些指定的工作，除非該配偶出外工作，或者由於健康或其他無法避免的原因而不在家；他/她不在家時，看護員必須為案主提供護理服務。郡政府會確定案主的配偶是否有能力和有時間。有一個有能力和有時間的配偶會限制 IHSS 計畫的有薪服務，因為配偶可以執行必要的工作。

父母為子女提供與年齡對應的監護時，不能像看護員那樣接受薪酬。（例如：不管嬰兒是否殘障或失明，他/她都需要父母的持續監護。）父母看護員執行其子女的批准通知中列明的核准工作時可以接受薪酬。

再評估

郡政府需要每年進行重新評估以確定案主的需求是否有改變。如果 IHSS 案主需求有改變，則必須要求進行重新評估。居住情況、住院、或新的身體狀況都可能導致需求的變更。擅於觀察的看護員可鼓勵案主要求重新評估，如果看護員認為此要是合理的話，可致電案主的社工員以提出此要求。

在評估或重新評估後，案主會收到依據經州政府核准的表單所發出的批准通知。批准通知包含以下事項：

1. 分配給每項核准服務的時數；或
2. 重新評估後的新舊時數以及任何服務項目的增加或減少。

如果未正式通知案主，則時數不得減少。

如果案主的核准時數已變更，尤其是時數減少時，案主應該立即通知看護員。時數的減少將影響看護員申請醫療保險的資格。

上訴

案主可以對任何服務時數和項目的拒絕或減少（包括拒絕核准案主認為需要的全部時數）提出上訴。案主還有權對自行負擔費用（SOC）的核定（這個決定要求案主自行負擔居家護理的費用，因為他/她的收入超過 SSI 標準）提出上訴。最佳上訴方法是按照以下步驟執行：

1. 聯絡的 IHSS 社工員以商討其問題。如果這樣無法解決問題，
2. 聯絡社工員的上司並商討該情況。如果這樣無法解決問題，
3. 要求公平聽證服務。這必須在批准通知上的日期之後十日內提出。

請參閱以下說明以要求公平聽證服務：

- 填寫批准通知背面資料並傳送到通知上所列的地址；或者
- 撥打免費電話 1-800-952-5253 或 TDD
聾啞人士請撥打 1-800-952-8349；
- 寄信至：
California Department of Social Services
State Hearing Division
P.O Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430

如果案主在減少或終止服務時數和項目的通知生效日期之前要求獲得公平聽證服務，原來的服務時數和項目會繼續提供，直至作出聽證決定時為止。要獲得上訴協助，有發育殘障的人士請聯絡法律服務部、獨立生活中心（ILC）或 Protection and Advocacy Inc.（保護和權益促進公司）（1-800-776-5746），長者和/或無生活能力人士請聯絡其他權益促進團體。

IHSS 涵蓋的工作

IHSS 涵蓋以下四項工作：1) 家庭或居家服務；2) 個人護理服務；3) 獲得許可的保健專業人士指示或提供的服務；以及 4) 其他雜項服務。IHSS 案主只能獲得自己無法執行之工作的時數。每項工作的時數會取決於案主的生活能力而定。看護員在開始為案主工作時，應該確認能為該案主提供的服務。

居家服務

家務：掃地、吸塵以及洗地板、櫥櫃和水槽；清潔浴室；儲存食物和日用品；倒垃圾；除塵和整理；更換被單和枕套（通常每週一次）；清潔烤箱和爐頂、清潔冰箱和除霜、地板打蠟（通常每月一次），以及其他居家服務，例如更換燈泡、清潔輪椅或者給輪椅電池充電。



做飯：設計飯菜；從冰箱或餐具室取出食物；做飯前洗手/擦乾手；

洗、剝和切蔬菜；打開包裝、罐頭和袋子；計量並混和配料；使用炊事用具；切割肉類；重新加熱食物；烹飪和安全地操作爐子；擺桌子、上菜；將食物做成濃湯；將食物切塊。少數 IHSS 案主會收到在飯店用餐的津貼以代替做飯的工作。



飯後清潔：清洗、沖洗和擦乾盤子、壺、平底鍋、器皿及烹調用電器，並將它們收好；將碗碟等放入洗碗機以及從洗碗機取出；儲存或仍掉剩餘食物/液體；擦掉濺出的食物，擦乾淨桌子、櫥櫃、爐子和水槽。

洗衣：清洗、弄乾、修補、燙平和折疊衣服，將衣服收放於衣櫥、架子上或抽屜裡。如果洗衣設施不在家裏，可給予額外的時間完成洗衣工作。



合理的食物採購：限在離案主居家最近的商店或者與案主收入和需求符合的店鋪採購。如果案主陪同看護員進行採購，則不會核准額外的時間。食物採購包括列出採購清單、往返商店的路程、購物、裝載、卸載和收放食物。



其他採購/差使：其他採購/差使包括列出購物清單、往返商店的路程、購物、裝載、卸載和收放所購買的日用品、執行合理的差使，例如支付拖欠的公共事業費以防止被停止供應，或者取藥。這不包括支付月帳單的路程，因為這些帳單可以郵寄。

粗重清潔工作：徹底清潔房屋以清除有危險的垃圾或灰塵只在案主第一次接受 IHSS 以及房屋環境對案主的健康構成威脅或可能導致案主被趕出房屋時才能核准。此服務必須由監督員預先核准。

個人護理服務

沐浴、口腔清潔與整理儀容

沐浴包括在浴盆或淋浴室中清潔身體；拿取清潔品；擰開/擰緊龍頭和調節水溫；協助進出浴盆或淋浴室；協助到身體所有部位得以清洗、沖洗、擦乾以及施用乳液和除臭劑；洗手/擦乾手。口腔清潔包括擠牙膏、刷牙、沖洗口腔、護理假牙、使用牙線以及洗手/擦乾手。整理儀容包括梳/刷頭髮；修剪頭髮（如果案主無法前往理髮店/髮廊）；洗頭、塗護髮素和擦乾頭髮；剃鬚鬚；指甲/趾甲護理（如果這些項目沒有被估定為案主的輔助醫療服務）；洗手/擦乾手。



例行床上擦浴：清潔臉盆或其他用於床上擦浴的材料，並在使用後丟棄；清洗、沖洗和擦乾身體；施用乳液和除臭劑；擦浴前後洗手/擦乾手。

穿衣：洗手/擦乾手；穿上/脫下胸衣、彈性長襪以及和/或收緊/放鬆背帶；扣上/解開鈕扣；拉上/解開拉鏈；以及繫緊/解開外衣/內衣；更換髒衣服；拿工具給案主以協助獨立穿衣。

輔助裝置的照顧和協助以及自我用藥協助：輔助裝置的照顧和協助包括協助拿下或穿上、維護或清潔輔助裝置和視力/聽力輔助裝置，執行這些工作之前和之後要洗手和擦乾手。自我用藥物協助包括提醒案主在適當時間取藥和/或到藥店買藥，設定 Medisets 或插入耳咽管。

腸和膀胱護理：協助使用、清空和清潔便盆/床邊洗臉臺、尿壺、便袋、灌腸劑和/或導尿管容器；使用尿布；換尿布；整理衣服；更換一次性手套；為案主擦拭和清潔；協助到達/離開床邊洗臉臺或梳洗臺；清潔/擦乾案主和看護員的手。

評估與核准服務

例行月經護理：服務項目僅限於貼上衛生棉以及更換衛生棉；使用和/或丟棄吸收墊；整理衣服；擦拭和清潔；執行這些工作之前和之後要洗手/擦乾手。

按摩皮膚、調理姿勢、全關節運動等：按摩皮膚以促進血液循環；在床上翻身和調理身體姿勢；全關節運動。



步行：協助案主在家裏行走或轉移位置，包括來回浴室；上下樓梯；移動和取用輔助裝置，例如拐杖、支撐物或輪椅等；執行這些工作之前和之後要洗手/擦乾手。步行還包括協助從家門到車（上下車）之間的路程（這是需坐車去復診和到資源中心時的協助項目）。

轉換或轉移：轉換或轉移包括協助從站立、就坐或仰臥的姿勢轉換為其他姿勢和/或從某一設備或家具轉移到其他設備或家具，同時也包括一般在同一間房裏從床、椅子、睡椅、輪椅、步行器或輔助裝置間變換的協助。

進食：吃食物和確保喝足夠的流體包括為無法自己進食或需要使用特殊裝置以進食或喝足夠液體的案主提供進食或相關的協助。需協助到案主能拾起和抓住餐具和杯子，進食之前和之後要洗手/擦乾手。



呼吸：僅限於非醫療的服務，例如協助自我供給氧氣、協助設定 CPSP 機器以及清潔 IPPB 和 CPAP 機器。



由合格的護理專業人士指示或提供的服務

保護性監護：注意案主的行為以防止受傷、危險或意外。申請此服務的規則非常嚴格。請諮詢案主的 IHSS 社工員以瞭解更多資訊。

輔助醫療服務：輔助醫療服務是指案主在正常時可以自己處理，卻因身體的局限而無法做到的護理。這些護理由合格的保健專業人士指示及指導下提供。為提供輔助醫療服務，郡政府必須簽署一份知情同意書，表明案主已經瞭解接受服務引起的潛在危險。

其他雜項服務

就診：如果案主到醫生、牙醫或者其他保健業者辦公室時需要協助，則可核准。（核准時間不包括在辦公室的等待時間。）看護員不需要提供接送服務。如果他們提供接送服務，有關汽油和其他路費的補償，則由案主和看護員商討。

陪伴使用備選資源。如果案主往返備選資源（IHSS 接受者在這些資源接受代替 IHSS 的服務）時需要協助，則可核准。這可能是成人日間照護喘息計畫。（核准時間不包括在辦公室的等待時間。）看護員不需要提供接送服務。如果他們提供接送服務，則由案主和看護員商討汽油和其他路費的補償。

教導和示範服務：某些教導和示範服務使案主可以自己執行居家服務、個人護理或雜項服務（例如就診和/或到辦公室的接送）。

消除庭院危險：清除草地、雜草、垃圾、冰、雪或其他危險項目。

未核准的服務

IHSS 不涵蓋以下工作。看護員不應為案主執行這些服務。州政府不會為這些服務支付薪酬，看護員如果在執行這些服務時受到任何傷害，將無法得到工傷賠償保險的保護。

IHSS 不負擔以下服務的費用：

- 一般園林或庭院清掃工作。
- 餵食、清潔、照顧或訓練寵物
- 移動或提起較重的家具、箱子等
- 清洗窗戶
- 接送除案主以外的人
- 支付帳單



IHSS 公共管理局

公共管理局的職責是什麼

加州幾乎每一個郡都有一個 IHSS 公共管理局，它負責與當地的家庭看護員工會進行協商，以確定 IHSS 看護員的薪酬、福利和其他工作條件。這些福利會匯總記錄在您的工資單中。根據不同郡的規定，福利除工會費之外，可能還包括醫療保險代扣款。

公共管理局為 IHSS 案主和看護員提供以下服務：

- 編制家庭看護員登記簿，案主可以使用此登記簿尋找合適的看護員。
- 審查希望被列入登記簿的個人的資格和背景。
- 提供看護員護理技能訓練，以及提供案主有關與看護員溝通的訓練。
- 協助註冊看護員及其案主解決有關他們關係的難題。
- 提供每個郡的 IHSS 顧問委員會人員支援，這些支援人員可改善公共管理局和 IHSS 計畫。

如果您需要有關訓練班的資訊，請致電公共管理局並要求他們傳送包含地點和日期的訓練班清單給您。本章末尾會按郡名的字母順序列出公共管理局的電話號碼。

登記處如何運作

在許多郡，IHSS 公共管理局登記處會為需要雇用某人以提供 IHSS 服務的 IHSS 案主，編制一份電腦化的家庭看護員介紹清單。

看護員登記人需出席定位會議和/或辦理申請手續，包括提供證明以及允許登記處審查證明文件和/或工作經歷，若是來自某些國家，還需進行刑事犯罪背景審查。如果看護員符合被列入登記簿的資格，則他/她不需要支付登記費或介紹給 IHSS 案主的介紹費。

登記處人員會面試看護員登記人並審查其背景和證明文件。他們會將此資訊輸入看護員和案主的配對電腦程式。該程式可搜尋看護員和案主資訊並列出可能的配對。一般來說，登記處接著會將數名符合案主特定服務需求的看護員姓名和聯絡電話郵寄給案主。配對是依據包括居家地點、語言、服務需求和看護員技能。

IHSS 案主會致電、面試和雇用他們選擇的看護員。登記處不會雇用或推薦看護員；它只提供介紹服務。

註冊看護員應該每月致電登記處以報告有關地址、電話號碼或您可提供工作日期的任何變更。如果您不致電報告這些更新情況，您的檔案將會被置於無效狀態，並且不會將您的姓名轉介給案主。

登記處可能會介紹不完全符合您要求的案主給您。如果案主不將自己的需求和病情全部告訴登記處人員，則會發生這種情況。希望您至少會考慮量力而為。如果在與案主交談後，您對此工作並不感興趣，您可以禮貌地拒絕。儘管您對此工作沒有興趣，也要回電給所有案主，以表現您的專業態度。

案主由於您的年齡、人種、宗教信仰、性取向、國籍、種族、政治黨派、性別、婚姻狀況或殘障等因素而拒絕雇用您是違法的。您由於相同的因素而拒絕接受工作也是違法的。惟一的例外是需要個人護理（例如沐浴、穿衣、腸道、膀胱和月經護理）的案主。在這種情況下，案主可以要求一份同性別工作者的清單。

成為註冊看護員

如果您正在尋找 IHSS 看護員工作，可以聯絡當地的公共管理局，並按照有關如何成為註冊看護員的指示辦理手續。許多郡會要求您出席定位會議並填寫一份申請表單。公共管理局還可能執行刑事犯罪背景審查。曾經有詐欺福利或者虐待成人或兒童等刑事罪行的人沒有資格成為 IHSS 看護員。根據不同郡的當地公共管理局之規定，其他刑事犯罪可能使申請人無法成為註冊看護員。

要成為註冊看護員，您可能需要以下證明：

- 社會保險卡或其他證明有權在美國工作的文件。
- 公民身份或合法移民的證明。
- 有效駕駛執照或政府簽發的其他附有照片的身份證明。
- 三位證明人 — 一位非親屬以及兩位先前的雇主。
- 您擁有的任何培訓文件或證書。
- 填寫好的申請表單。
- 允許公共管理局執行刑事犯罪背景審查，以確定是否曾經有任何使您無法受雇成為註冊看護員的刑事罪行。
- 參與由登記處人員主持的面試和/或出席新看護員定位會議。

如果您願意接送 IHSS 案主去醫院就診，您可能必須提供包括責任險的有效汽車保險單的證明、車輛管理局 (DMV) 記錄的副本以及有效駕駛執照。

保持在冊

如果您已成為註冊看護員，就可能需要每月都要致電登記處人員以更新您的檔案，並注明您想在登記簿上保留有效狀態。您可以留言，留言內容包括您的姓名、電話號碼，工作時間以及其他任何變更。如果您接受了一個工作，而不再有興趣被其他案主參考，您可致電登記處將您列入不需工作名單。在工作結束後，您可再致電登記處並請求將您放回到需要工作清單中。一些公共管理局在處理工作簿時有某些時間限制，在變更申請生效前您還是被列於不需工作的名單。

如何對登記活動提出異議

看護員可能會對登記處的流程感到不滿而與其發生爭執。有關涉及到註冊看護員事宜的爭執，看護員有權向 IHSS 公共管理局提出正式或非正式的不滿事宜：

- 在提出非正式不滿意見時，看護員應聯絡登記處的主管人來討論此不滿意見。
- 要提出非正式不滿意見，看護員應聯絡公共管理局總監/經理以尋求有關此不滿事宜的決策。

如果看護員對公共管理局做出的決定結果不滿意，可透過聯絡當地的家庭看護員工會來正式地提出不滿意見。

看護員被撤銷登記

一般政策

公共管理局有權將看護員從登記簿中除名。公共管理局可以制定合理的規則和規定，以管理看護員的指派以及撤銷登記。有關看護員的投訴可以使用口頭或書面的方式給予公共管理局人員。公共管理局人員會記錄所有投訴。

輕微違反

如果在 90 日內有一個或多個來源報告看護員有兩次輕微違反行為，並且兩次投訴都被公共管理局裁決後，則公共管理局會將該看護員從登記簿中除名。輕微違反包括但不限於：

- 未通知而不參與安排的面試
- 上班遲到而沒有合理理由
- 對案主、案主的親屬或代表或者公共管理局人員不尊重、粗魯無禮或者有不當行為
- 拒絕執行受雇時同意的核准工作
- 在工作時段不執行被要求和核准的工作
- 工作表現不夠好
- 不回電給案主或者登記處
- 不更新登記處檔案
- 沒有提前兩週通知而停止登記處指派的工作（沒有合理理由）

嚴重違反

看護員的一次嚴重違反投訴被公共管理局裁決後，公共管理局會將其從登記簿中除名。嚴重違反包括但不限於：

- 盜竊
- 性侵害/性騷擾/身體虐待或疏忽
- 在工作職責方面不誠實或者歪曲事實
- 故意更改時間表
- 未經授權公開機密資訊
- 在工作期間喝醉或者使用任何非法物質。
- 要求案主補償獲準許的 IHSS 薪水
- 在工作期間攜帶槍炮或其他危險武器
- 從事非法活動（表明不適合工作）
- 有意讓案主置身於危險之中

IHSS 公共管理局聯絡清單

阿拉米達

阿拉米達郡 IHSS 公共管理局
6955 Foothill Blvd., 3rd Floor, Suite 300
Oakland, CA 94605
(510) 577-5621

阿爾平

阿爾平郡健康與人力服務部
75A Diamond Valley Rd.
Markleeville, CA 96120
(530) 694-2235

阿美多

阿美多郡 IHSS 公共管理局
255 New York Ranch Road, Suite B
Jackson, CA 95642
(209) 223-6781

比尤特

比尤特郡 IHSS 公共管理局
202 Mira Loma Drive
Oroville, CA 95965
(888) 337-4477

卡拉維拉斯

卡拉維拉斯郡 IHSS 公共管理局
509 E Saint Charles St.
San Andreas, CA 95249
(209) 754-6544

科路沙

科路沙郡 IHSS 公共管理局
251 E. Webster St.
Colusa, CA 95932
(530) 458-0379

康特勒科斯特

康特勒科斯特郡公共管理局
1330 Arnold Dr., #143
Martinez, CA 94553
(925) 957-7522

德爾諾特

德爾諾特郡 IHSS 公共管理局
880 Northcrest Dr.
Crescent City, CA 95531
(707) 464-3191

埃爾多拉多

埃爾多拉多郡公共管理局
694 Pleasant Valley Road, Suite 9
Diamond Springs, CA 95619
(530) 295-2748

弗雷斯諾

弗雷斯諾郡公共管理局
2025 E Dakota
Fresno, CA 93726
(559) 453-6450

格倫

格倫郡 IHSS 公共管理局
PO Box 1201
Orland, CA 95963
(530) 865-6150

洪保德

洪保德郡公共管理局
808 E. Street
Eureka, CA 95501
(707) 476-2115

帝國

帝國郡 IHSS 公共管理局
2999 S. 4th Street
El Centro, CA 92243
(760) 336-3945

印宇

社區服務解決方案
308 W. Line Street Suite #5
Bishop, CA 93514
(760) 872-7604

柯恩

柯恩郡 IHSS 公共管理局
5357 Truxtun Ave.
Bakersfield, CA 93309
(661) 868-1000

京斯

京斯郡公共管理局
1400 W. Lacey Blvd.
Hanford, CA 93230
(559) 582-3211 x3610

拉克

拉克郡公共管理局
926 South Forbes
Lakeport, CA 95453
(707) 262-0235

拉森

拉森郡 IHSS 公共管理局
PO Box 1359
Susanville, CA 96130
(530) 251-8158

洛杉磯郡

洛杉磯郡個人協助服務委員會 (PASC)
4730 Woodman Ave., Suite 405
Sherman Oaks, CA 91423
(818) 206-7000

馬德拉

馬德拉郡 IHSS 公共管理局
PO Box 6009
Madera, CA 93639
(559) 675-2442

馬林

馬林公共管理局
10 N. San Pedro Rd., Suite 1016
San Rafael, CA 94903
(415) 499-1024

馬里波沙

馬里波沙郡 IHSS 公共管理局
5200 Hwy. 49 North
Mariposa, CA 95338
(209) 966-3609

門多細諾

門多細諾郡公共管理局
PO Box 839
747 South State Street
Ukiah, CA 95482
(707) 463-7886

默塞德

默塞德郡 IHSS 公共管理局
2777 North Hwy 59
Merced, CA 95340
(209) 383-9504

莫多克

社區服務解決方案

308 W. Line Street Suite #5

Bishop, CA 93514

(760) 872-7604

莫諾

社區服務解決方案

308 W. Line Street Suite #5

Bishop, CA 93514

(760) 872-7604

蒙特里

蒙特里郡 IHSS 公共管理局

1000 South Main Street Suite 211C

Salinas, CA 93901

(831) 755-4466

納帕

納帕郡公共管理局

900 Coombs Street, Suite 257

Napa, CA 94559

(707) 259-8366

內華達

內華達喜悅山地區公共管理局

350 Crown Point Circle, Suite 115

Grass Valley, CA 95945

(530) 274-5601

橙郡

橙郡 IHSS 公共管理局

1200 N. Main, Suite 700

Santa Ana, CA 92701

(714) 480-6446

普萊塞

普萊塞郡 IHSS 公共管理局

11533 C Avenue

Auburn, CA 95603

(530) 886-3680

普路瑪

內華達喜悅山地區公共管理局

350 Crown Point Circle, Suite 115

Grass Valley, CA 95945

(530) 274-5601

河邊郡

河邊郡 IHSS 公共管理局

12125 Day Street, Suite S-101

Moreno Valley, CA 92557

(888) 470-4477

山克拉門都

山克拉門都郡 IHSS 公共管理局

3700 Branch Center Road, Suite A

Sacramento, CA 95827

(916) 874-2888

聖貝尼托

聖貝尼托郡 IHSS 公共管理局

1111 San Felipe Rd., Suite 207

Hollister, CA 95023

(831) 634-0784

聖伯納迪諾

聖伯納迪諾郡 IHSS 公共管理局

600 N. Arrowhead Ave., Suite 100

San Bernardino, CA 92415

(909) 386-5014

聖地牙哥

聖地牙哥郡公共管理局
780 Bay Blvd., Suite 200
Chula Vista, CA 91910
(619) 476-6295

舊金山

舊金山郡 IHSS 公共管理局
832 Folsom St., 9th Floor
San Francisco, CA 94107
(415) 243-4477

聖喬昆

聖喬昆郡 IHSS 公共管理局
25 E. Harding Way
Stockton, CA 95204
(209) 468-1746

聖路易歐比斯波

聖路易歐比斯波郡 IHSS 公共管理局
PO Box 3236
San Luis Obispo, CA 934023236
(805) 788-2501

聖馬刁

聖馬刁郡公共管理局
225 37th Ave.
San Mateo, CA 94403
(650) 573-3901

圣塔巴巴拉

居家護理網路, 圣塔巴巴拉郡 IHSS 公共管理局
1410 S. Broadway, Suite L
Santa Maria, CA 93454
(805) 614-1256

圣塔克拉拉

圣塔克拉拉郡 IHSS 公共管理局
2115 The Alameda
San Jose, CA 95126
(408) 350-3206

圣塔克魯茲

圣塔克魯茲郡 IHSS 公共管理局
1400 Emeline Ave., 3rd Floor
Santa Cruz, CA 95062
(831) 454-4036

夏斯塔

夏斯塔郡 IHSS 公共管理局
1506 Market Street
Redding, CA 96001
(530) 229-8330

喜悦山

内華達喜悦山地區公共管理局
350 Crown Point Circle, Suite 115
Grass Valley, CA 95945
(530) 274-5601

西斯基尤

西斯基尤郡 IHSS 公共管理局
818 S. Main Street
Yreka, CA 96097
(530) 841-2738

索拉諾

索拉諾郡公共管理局
470 Chadbourne Road, Suite 100
Fairfield, CA 94534
(707) 438-1773

索諾瑪

索諾瑪郡 IHSS 公共管理局
2280 Northpoint Parkway
PO Box 1949
Santa Rosa, CA 95402
(707) 565-5700

史坦尼勞斯

史坦尼勞斯郡公共管理局
305 Downey Ave
Modesto, CA 95354
(209) 558-4787

色特

色特郡 IHSS 公共管理局
543 Garden Hwy, Suite C
Yuba City, CA 95991
(530) 822-7618

特哈馬

特哈馬郡 IHSS 公共管理局
PO Box 368
Red Bluff, CA 96080
(530) 527-0276

特令尼提

特令尼提郡 IHSS 公共管理局
PO Box 1470
Weaverville, CA 96093
不適用

托輪

托輪郡 IHSS 公共管理局
20075 Cedar Road
N Sonora, Ca 95370
不適用

凡圖拉

凡圖拉郡公共管理局
4245 Market St.
Ventura, CA 93003
(805) 652-7674

約羅

約羅郡公共管理局
25 N. Cottonwood Street
Woodland, CA 95695
(530) 661-2676 或 (800) 630-2224

優芭

優芭郡 IHSS 公共管理局
6000 Lindhurst Ave., Suite 700-C
Marysville, CA 95901
(530) 749-6298



尋找職位

履歷

成為家庭看護員的第一步是擬定一份履歷，描述您的培訓經歷及看護他人與執行居家工作的經驗。履歷僅是您的培訓經歷與工作經驗摘要。培訓可能包括以下課程：由紅十字會或當地的大專院校執教的心肺復蘇（CPR）或急救課程；由大專院校、IHSS 公共管理局或家庭看護員工會提供的護理技能培訓；或為護士助理或醫師助理準備的課程。居家服務的經驗包括照顧家人、為其他殘障或年老人士服務、在醫院工作、為酒店/汽車旅館整理房間等。

履歷應包括您的姓名、地址與電話號碼、出生日期、培訓情況、工作經驗、所說語言以及可工作的天數與時數。

雇用流程

如果您已登記為 IHSS 公共管理局的看護員，應該會接到那些在公共管理局取得您姓名與電話號碼的 IHSS 案主的電話。根據案主的服務需要和看護員的技能（及使用相同的語言，如有可能），公共管理局會協調好案主與看護員。案主將會向您致電以商討工作及您是否有時間工作。

您還可以透過報紙上「求助」部分或公佈欄上的通知，來瞭解有關居家護理工作的資訊。在此情況下，您應先致電案主，讓案主知道您有興趣瞭解更多有關此工作的資訊。

電話面試

無論是哪種情況，您都應首先透過電話與可能的案主聯絡。在電話甄選時讓對方留下良好的印象很重要。下面是有關電話甄選成功的一些要領：

- 可以方便地透過電話、呼叫器、手機或答錄機找到您。
- 在答錄機中使用簡短的訊息提供您的姓和電話號碼，並要求來電者留下訊息。不要使用背景音樂，因為這樣會使來電者很難聽清您說的話。
- 要盡快回電。
- 要禮貌、認真地聽對方說話，並不要打斷來電者說話。
- 要準備好回答以下問題：
 - 您在居家和個人看護方面有什麼經驗？
 - 您在居家和個人看護方面受過什麼培訓？
 - 您什麼時候可以工作？週幾及幾點？
 - 您吸煙嗎？
 - 您喝酒或吸毒嗎？
 - 您的優點是什麼？
 - 請提供先前雇用您做個人和居家看護的案主之參考資料。
- 準備好向案主詢問以下問題：
 - 您希望我做什麼工作？請說明已核准的工作項目？
 - 您需要我一週工作多少小時？
 - 您希望我週幾來，來多少次？
 - 在時間上是否可以靈活安排？
 - 您希望我什麼時候開始工作？
 - 所有的這些時數都由 IHSS 來支付薪酬嗎？或您將用自己的基金來支付給我所有或部分工作時數嗎？
 - 是否有 IHSS 自行負擔費用？如果有，有多少，什麼時候可以使用？
 - 這是臨時工作嗎？
 - 如果是，什麼時段工作？
 - 我需要背您嗎？如果需要，您的體重是多少？您能自己從床上坐到輪椅上嗎？
 - 您有任何特殊的護理需要（比如，特殊的飲食、使用醫療設備等）嗎？

- 您有目前所服用藥物的清單嗎？此清單包括您每次服藥的時間及任何情況（比如，吃飯時服用或睡覺前服用）嗎？
- 您需要我提供就診接送服務嗎？如果需要，用您的汽車還是我的汽車？如果用您的汽車，您目前是否購買了保險，並能否提供一份保險單副本？如果用我的汽車，您會支付油費嗎？

一些案主將會詢問許多問題，一些案主僅問幾個基本問題。案主向您提供和想從您那裏獲得的資訊量會有所不同。一些案主想等到面對面面試時來瞭解有關您的更多情況。在電話中您需要判斷該說多少和該問多少問題。

面對面面試

如果您在電話中給對方留下了好印象，案主就可能邀請您到他們家去面對面面試。您可趁幾瞭解您將要工作的地方，從而決定您是否有精力處理家務和所要求的工作項目，並判斷您是否可以較好地為案主服務。

如果工作的時數和次數適合您，您覺得能夠勝任工作的體力需求，並且您對工作中的接送要求感到滿意，您就應該接受面對面面試的邀請。無論任何原因，如果您對此工作不感興趣，您可以禮貌地拒絕面試邀請。無論您對此工作是否感興趣，都要給案主回電話。這是基本的職業禮節。

如果您對此工作感興趣但又接受了面-對-面面試的邀請，要確保知道如何找到案主的家。記下案主的電話號碼，以便在迷路時向其致電詢問。

在面試時一定要帶上以下資料：

- 一份履歷。
- 至少三位證明人的姓名與電話號碼。這些證明人應該包括對您的家庭看護技能熟悉的先前僱主或課程培訓教師。
- 有效駕駛執照或附帶照片的加州身份證。
- 車輛管理局（DMV）列印的駕駛記錄。您可花 5 美元到當地車輛管理局購買一份記錄。
- 證明您有權在美國工作的社會保險卡或綠卡
- 如果您將提供就診或到備選資源的接送服務，要帶上汽車保險證明。
- 培訓證書。
- 肺結核（TB）陰性化驗結果。

如果您能做到以下幾方面，將會給案主留下好印象：

- 准時到達，或在您知道會遲到時先打個電話。
- 穿著干淨整潔。
- 獨自來面試，面試時不要帶小孩或其他人。
- 隨身攜帶以上列出的資料。
- 準備好回答案主提出的問題，並準備好要問的問題。
- 對案主友好，並對看護服務感興趣。
- 對於已做過和不想做的工作，都要誠實說明。
- 願意靈活地調節可能使您感到不舒服的工作。
- 清楚影響工作績效的任何健康問題。
- 能夠描述為什麼喜愛看護員工作。
- 能夠描述作為好看護員所具備的品質。（例如，有責任心，願意學習新技能，並願意學習如何在案主家做事。）
- 能夠說明具有的任何特殊技能或參加過的培訓。例如，背人、接送、做特殊的飯菜、心肺復蘇、急救或腸與膀胱護理。



在開始工作之前

如果向您提供工作，您就要準備瞭解案主想讓您執行所需工作的方式。您需要根據案主要求而從事服務項目。案主有責任雇用您，也有責任培訓和指導您工作。如果需要，案主也是解雇您的人。

通知登記處您已被案主雇用及您仍有時間做更多的工作很重要。

討論開始新工作前的問題

公開傳染病

案主和看護員盡量要向彼此公開是否有可能對對方產生負面影響的健康問題，包括所有的傳染病（艾滋病、肝炎、肺結核等）。如果您擔心自己可能暴露於結核桿菌，您可以要求查看案主的陰性檢驗結果證明。看護員在所有情況下都應該對傳染病採取全面的防護措施，無論是否會被傳染。

（請參閱第 9 章：安全性。）

識別就診和差使的運輸責任

由於 IHSS 並不支付案主就診時的接送費用或購物及辦理其他差事的費用，所以案主與看護員在雇用時確定誰支付此類費用很重要。該決定應該明列在您的工作協議中。從一開始就討論確認此問題，可減少未來產生的誤解。

如果您駕駛案主的汽車，就應該要求案主出示目前的保險證明。如果您駕駛自己的汽車，要確保您的承保範圍包括案主。您也可以陪伴案主乘坐公共交通工具去就診。

輔助醫療服務

在工作面試時，您要瞭解案主是否需要任何輔助醫療服務。這些服務包括：

- 藥物的服用或注射
- 尿液化驗
- 傷口護理
- 導尿管護理和造口灌洗
- 任何要求無菌操作的處理
- 灌腸劑、手指刺激或插入栓劑
- 導管進食
- 吸氣引液

IHSS 的規定要求獲得許可的護理專業人士指示並監督輔助醫療服務。為了保護自己並為案主提供最佳服務，除非案主的醫師指導您如何提供服務、解釋相關的風險，並告訴您在處理不當時如何採取應急措施，否則您不得提供任何輔助醫療服務。

走好第一步

當您為新案主工作時，如果能討論以下問題，就會有一個好的開始。

- 您有什麼健康問題需要我採取特別措施？
- 如果出現緊急情況，我應該做什麼，並與誰聯絡？詢問案主是否有記錄醫師、社工員及主要家庭成員和朋友姓名與電話號碼的「生命檔案」？
- 您在管理藥物方面是否需要協助？您是否已有管理藥物的系統？如果沒有，我想和您一起建立藥物管理系統。
- 您使用任何特殊設備嗎？您或其他人能告訴我如何使用嗎？
- 您有任何過敏情況或特別的飲食要求嗎？我該如何做？
- 什麼時間與您聯絡最好？下面是與我聯絡的最佳時間：
- 您使用任務表格記錄我工作的時數嗎？如果不使用，您使用什麼系統來記錄我工作的時數，並確認這些時數正確地轉填到時間表？

工作協議

在開始時清楚瞭解工作職責和流程可以減少將來發生衝突或誤解。將它們寫下來，便成為工作協議或合約。如果您要工作的案主尚未準備工作協議，我們建議您透過與案主討論以下問題來簽署一份協議：

- 在核准時數內履行的職責
- 你們各自的期望和標準
- 履行職責的時間和方式

在開始工作之前

IHSS 消費者和提供者工作協議

1. 本工作協議雙方為：

_____ 和 _____
雇主（正楷消費者姓名） 和 雇員（正楷提供者姓名）

2. 消費者和提供者同意以下一般原則。

消費者同意：

- 分配和指導提供者的工作
- 在工作時間或職責改變時，盡可能提前通知提供者
- 只要求提供者為消費者本人工作
- 簽署提供者的時間表，只要它反映了真實工作時間

提供者同意：

- 履行協商好的任務和職責（請參閱下面的職責和責任）
- 在遲到、生病或無法工作時盡快致電消費者
- 按時開始工作（請參閱下面的工作時間）
- 在工作時不打私人或長途電話
- 不提出借錢或預支現金的要求
- 在離職時，盡可能提前兩週通知消費者

3. 提供者的報酬將根據該郡為 IHSS 提供者設定的費率而定。

4. 此工作每週的總工時為 _____。

5. 此工作的工作時間如下所示。要改變排定日期和時間的工作安排，需經雙方協商，並給出提前通知。

	週日	週一	週二	週三	週四	週五	週六
開始時間							
結束時間							

6. 消費者將支付提供者開車購物或開車進行醫療預約時所使用的汽油費嗎？

- 否
 是

7. 消費者有「分擔費用」(Share-of-Cost) 的加州醫療補助計劃嗎？

- 否
 是

如是,請指出最大數額： _____

8. 此工作的職責和責任如下所示。消費者應標出需要提供者完成的任務，並指出需要進行該任務的頻率（D=每天、W=每週、M=每月、O=其他）。若一項任務需要在不同的排程進行，消費者應在該任務旁寫下此事項。

D=每天	W=每週	M=每月	O=其他
------	------	------	------



膳食

- 準備膳食
- 用餐清理
- 清洗餐具
- 幫助進餐



清潔和洗衣

- 倒垃圾
- 擦櫃台
- 清潔水槽
- 清潔爐頂
- 清潔烤箱
- 清潔冰箱
- 用吸塵器吸除/打掃
- 灰塵
- 拖廚房和浴室地板
- 清潔浴室
- 整理床鋪
- 更換床單和枕套
- 例行洗衣（洗滌、乾衣、摺疊並放好衣物）
- 房屋大清潔（僅一次，需要 IHSS 批准）



購物

- 雜貨採購
- 其他購物差事



非醫療 個人服務

- 換藥
- 盪洗和口腔衛生
- 沐浴
- 床浴
- 腸和膀胱護理
- 經期護理
- 幫助行走
- 上床和下床
- 幫助坐上/離開座椅或進/出車輛
- 重新定位
- 磨皮
- 義肢護理/輔助
- 呼吸輔助
- 其他個人服務：



輔助醫療服務

- 給藥
- 血糖檢查
- 注射
- 其他輔助醫療服務：



運輸服務

- 護送至醫療約定
- 護送至替代資源

消費者和提供者一旦簽署此文件，即表示同意上述條款。若協議變更，雙方將在變更上草簽並註明日期。

消費者簽名

提供者簽名

日期

電話號碼

日期

電話號碼



時間表、工資支票及福利

招收流程

在 IHSS 案主雇用新看護員後，他們會致電社工員，並提供有關看護員的以下資訊：

- 看護員社會保險卡上顯示的姓名
- 電話號碼
- 社會保險編號
- 出生日期
- 第一天工作的日期
- 與案主的家族關係（如果有）
- 看護員的母語

然後，社工員會給看護員郵寄一份看護員招收協議。有時，案主會提供此表單的副本。此表單應該準確完整地填寫，然後立即按照表單上提供的地址寄回 IHSS 薪酬處。您必須為工作的每位 IHSS 案主填寫一份新的登記表。在開始為新案主工作時，只有您郵寄了新登記表後才可獲得薪酬。如果延遲寄回已簽署的登記表，則會導致工資支票延遲發放。

當您在此表上簽名時，即確認您未曾在政府健康護理計畫、IHSS 或者「成人保護性服務」或「兒童保護性服務」中犯有欺詐或虐待罪行。如果在往後被發現犯有這些罪行，看護員會被辭去看護 IHSS 接受者的職務，還可能會受到其他法律制裁。

IHSS 薪酬處收到登記表之後，會給您郵寄一份時間表。在每個薪酬週期結束時，您都需要填寫時間表。您和案主都必須在時間表上簽名並註明日期，並且寄到時間表上所列的地址。

時間表、工資支票及福利

通常，您將會在郵寄填好的時間表那天起 10 個工作日或 14 個曆日內收到支票。每次發放工資支票時都會附帶下一個薪酬週期的時間表。請注意，您首次為新案主服務的工資支票可能在您郵寄薪酬登記表後的三到六週之後才能收到。IHSS 收到您的登記表並與社會保險局核實了其中的資訊之後，通常在兩個工作日之內就給您郵寄時間表。您將收到截至目前的薪酬週期所需的全部時間表。IHSS 薪酬週期從每月 1 日到 15 日以及 16 日到該月份的最後一天。

獲得工資支票

薪酬處會在其收到時間表的當日或次日將時間表內容輸入電腦，除非您的時間表填寫不當。如果您的時間表有錯誤或沒有填寫完整，您的工資支票發放時間就可能會延遲。錯誤的時間表需要花較長的時間來處理。您可能會收到寄回的時間表，要求重新填寫。仔細閱讀薪酬處隨首份時間表傳送的資訊，以避免出錯。該資訊會指導您如何正確地填寫時間表。這些說明在本章也有介紹。

薪酬處將時間表輸入電腦兩個工作日之後，「薩克拉門托州主計官辦公室」會將工資支票郵寄給您。（週六、週日和節假日不是工作日）。如果您遺失了支票或在提交時間表後十個工作日之後沒有收到支票，則要致電薪酬處。

任務表格

任務表格可用於幾個目的。它匯總了案主的核准工作項目，表明案主想讓您什麼時候提供服務，並匯總了該月每天的工作時數。對於您和案主來說，在當天所工作的時數簽名很重要，在每個欄位的底部都有一空白處供您簽名。在填寫時間表時，您可以很容易地將每天的工作時數直接從任務表格填寫到時間表中。

記錄工作的時數

我們建議您和案主將每天的工作時數記錄在任務表格上，這樣就不會對您工作的時數產生混亂。

更換遺失的時間表

如果在臨近薪酬週期結束時您還沒有提交時間表，請致電 IHSS 薪酬處。

什麼是薪酬率？

薪酬率根據不同的郡而有不同。但是，同一郡內的所有 IHSS 看護員都享受相等的薪水。在一些郡，少數為私營承包商工作的看護員會獲得不同的薪水。案主的社工員知道您所在郡的薪酬率。

自行負擔費用 (SOC)

有些 IHSS 案主會直接向其看護員支付一部分居家和個人看護費用。在與案主面試時，您應該詢問此案主是否會為他/她的看護服務支付自行負擔費用。如果案主同意支付，而您又接受了此工作，您應該在工作協議中說明的自行負擔費用 (SOC) 最高金額。

對於將 IHSS 作為部分 Medi-Cal 福利的案主，案主的總 SOC 同時用於 IHSS 和 Medi-Cal 服務。在某些月份，案主的所有 SOC 可能都會花費在 Medi-Cal 服務上。因此，在該月份，案主不向您支付任何 SOC。相反地，州政府會給您支付該月份全部核准工作時數的薪酬。請注意，根據案主每月的醫療費用金額，案主支付給您的金額會隨著開出的每張工資支票而有所變更。您收到工資支票之時，您和案主都會收到「自行負擔費用說明信」，上面會說明您需要對該薪酬週期從案主收取的 SOC 金額。

您需要確保收取了在信件中報告的金額，因為此金額將是您的工作收入，將在年度 W-2 表內。無論您是否收到了此金額，都要支付稅金。如果案主不支付 SOC，您應該通知社工員。不支付 SOC 的案主將會失去 IHSS 服務。

看護員應該保留每月任務表格和時間表的副本。然後，他們可將工資單上的時數與時間表上報告的時數進行比較。只要看護員沒有超過核准的工作時數（或在有多位看護員的情況下，超過了指定給他們的時數），支付的時數應與在時間表上報告的時數一致。

確保看護員工作不超過核准的總工作時數是 IHSS 案主的責任。州政府不會為超過核准時數以外的時間支付薪酬。如果您是案主唯一的看護員，且您工作超過了核准的時數，您是自願付出額外的時間。案主讓您工作而不支付給您薪酬是不公平的，同時您也沒有義務這樣做。如果案主有多位看護員，並讓看護員們工作超過核准的時數，也不公平。在此情況下，由州政府處理的第一張時間表將全額支付。僅在仍有一些核准的時數沒有支付時，才支付其他看護員的時間表。對於這些看護員工作的某些或全部時數，他們將不會獲得薪酬。

作為看護員，您可使用任務表格來匯總每天工作的時數，從而幫助案主記錄工作時數。您們雙方都應該對每天的工作時數簽名。每月的總核准時數都應在任務表格中說明。如果有多位看護員，您可透過協調分配及與其他看護員工作的時數來幫助案主。如果每個人都能溝通、合作，您們將是一個好團隊。

有些 IHSS 案主會提前收到付款，也就是說 IHSS 在月初給案主付款，然後案主再支付給看護員（減去預扣部分）。如果您使用的是這種方式，薪酬處會通知您。

如何填寫時間表

看護員的定期時間表由電腦列印，因此上面應該已經列印了以下資訊：

1. 案主和看護員的姓名和地址。
2. 案主和看護員的身份證號碼。
3. 分配給案主的核准服務時數。(前半個月的時間表上印有整個月的工作時數。)後半個月的時間表上的工作時數等於整個月的總工作時數，減去前半個月已支付薪酬的工作時數。如果您不是案主唯一的看護員，剩餘的時數還包括支付給其他看護員的時數。這些並不是在後半月指定給您的時數。州政府無從得知各位案主如何給多名看護員分配時數。
4. 薪酬週期的日期 (包括月份和年份)。
5. 案主的自行負擔費用 (如果有)。這是案主在該月份直接支付給您的 IHSS 服務最大金額。
6. 因先前付酬過多而導致支票金額的減少。
7. 您郵寄填好的時間表的 IHSS 薪酬處地址。
8. 案主的 IHSS 社工員的看護員數量。

如果您正確地填寫了時間表且按時提交，將會從您郵寄之時起十個工作日內獲得薪酬。如果時間表有破損、內容看不清或者填寫不正確，則會延遲收到支票。如果太早 (在薪酬週期結束之前) 或太遲寄出，也會延遲收到支票。

以下提示有助您避免填寫時間表出問題：

僅使用黑色或藍色墨水填寫工作時數。數值必須清晰可見。**用鉛筆填寫的時間表將不被接受。**

在日期下方的方塊中**填寫**工作時數。在您工作當天填寫薪酬週期每天的工作時數，除非您已在任務表格上填寫了。

檢查確保您報告的薪酬週期內的工作時數等於或者小於核准給該薪酬週期的時數。

切勿劃掉或更改時間表頂部的身份識別方塊中所印的看護員或案主姓名。合格的時間表上都預先印刷了案主和看護員的姓名。時間表可從當地的 IHSS 薪酬處獲得。

劃掉填寫錯誤的時數並寫上正確的資訊。要求案主在更正處簽名確認。切勿使用修正液或修正帶來更正錯誤。

時間表、工資支票及福利

在薪酬週期結束時（而不要在結束前）用墨水筆在時間表上**簽名並註明日期**。看護員和案主都必須在時間表的工作時數後面簽名。

在郵寄之前**撕下**「工資和扣除明細」。

在每月 15 日和最後一日之後，盡快將填好的時間表**寄到**表上所示的 IHSS 薪酬處郵寄地址。

用另外的信封將問題或疑問**寄給**案主的社工員。

根據州政府要求，您必須使用小數來填寫不到一小時的時數。每個十分之一（.1）小時等於 6 分鐘。要將分鐘轉換為多少個十分之一小時，只需將分鐘數除以 6。例如，2 小時和 48 分鐘寫成 2.8。或者，您可以使用下面的轉換表，找到與工作的分鐘數相對應的多少個十分之一小時。

分鐘數對應的十分之一小時：

1 – 6 分鐘	= .1	31 – 36 分鐘	= .6
7 – 12 分鐘	= .2	37 – 42 分鐘	= .7
13 – 18 分鐘	= .3	43 – 48 分鐘	= .8
19 – 24 分鐘	= .4	49 – 54 分鐘	= .9
25 – 30 分鐘	= .5	55 – 60 分鐘	= .10

例如：如果您工作了 1 小時 42 分鐘，則應該寫為「1.7」。

對於沒有工作的天數，您可以將方塊留空，或在方塊中畫「0」或「X」。您可以合計薪酬週期內的總工作時數，並將數值填寫到「工作時數」列最右邊的方塊。或者，您可將此方塊留空，由 IHSS 薪酬處來填寫總數。

如果您的地址有變，則請勾選時間表正面所示的「是」方塊，並在時間表背面寫上新地址。

請注意，如果您和案主提交的時間表上所填寫的時數比您實際工作的時數多，則會違反 IHSS 的規定。

常見時間表錯誤

- 資訊遺漏。
- 您和案主其中一方沒有在時間表上簽名。
- 用鉛筆填寫或簽署時間表。
- 數值不清晰。
- 用修正液糾正錯誤（用修正液掩蓋錯字）。
- 薪酬週期內的工作時數填寫有誤。
- 撕下工資單（時間表上部分）時，撕毀了時間表上的某些資訊。
- 在薪酬週期的最後一個工作日之前寄出時間表。
- 申報的時數超出核准的付酬時數。

常見問題解答 (FAQ)

1. **問題：**我向郡政府郵寄了時間表，但是還沒有收到支票。我什麼時候才能獲得工資支票？

回答：一旦收到了您的時間表並在郡政府薪酬處處理後，就會將資訊透過電子方式傳送至列印與郵寄工資支票的薩克拉門托。要至少等七 (7) 個工作日才能收到工資支票。如果當月的 15 日或最後一天恰逢週六、週日或節假日：時間表將會在下一個工作日處理。

2. **問題：**我郵寄了時間表，但是忘記了在上面簽名。會發生什麼情況呢？

回答：沒有您的簽名將無法處理時間表。您的時間表將會寄回，然後您在簽名後再寄給我們。

3. **問題：**我郵寄了時間表，但是我忘記了填寫工作時數。會發生什麼情況呢？

回答：在時間表上沒有填寫工作時數則無法處理。時間表將會寄回，然後您在填好後再寄給我們。

4. **問題：**我郵寄了時間表，但是我的案主忘記了在上面簽名。會發生什麼情況呢？

回答：沒有案主的簽名無法處理時間表。您的時間表將會寄回，然後您的案主在簽名後再寄給我們。

5. **問題：**我在此薪酬週期的工作時數超過了支付給我的薪酬額。為什麼會發生此類情況？我將能獲得剩餘工作時數的薪酬嗎？

回答：社工員會評估每位案主以確定他/她是否符合 IHSS 的資格，並核准 IHSS 的工作時數。只有核准案主每月的工作時數才能得到薪酬。如果您提交了超過核准時數的時間表，您將不會得到額外時數的酬薪。作為看護員，您有責任透過案主獲知對核准時數所作的任何變更。如果案主的需要增加，將由社工員重新評估，一般會在現有工作時數上進行變更。工作時數的變更通知會直接郵寄給案主。如果不是此類情況，並且您認為是出了錯誤，可致電薪酬處，並要求檢查您的時間表。

薪酬扣除額和福利

扣除額

IHSS 看護員必須交給聯邦社會保險體系，而且某些看護員還必須交州傷殘保險 (SDI)。這些交款會從您的工資支票中扣除。下面將更詳細地介紹每種扣除額。

如果您完全傷殘或者退休並符合一定資格要求，則可以享受社會保險福利。這些福利包括每月從社會保險體系付款給您或您的受贍養人。支付的金額根據您畢生的收入以及交款給該體系的年數而定。您還要交款給由聯邦贊助的健康護理計畫 Medicare。您在 65 時即可享受 Medicare 福利。如果您正接受社會保險傷殘 (SSD) 計畫的付款，則可能在 65 週歲之前就有資格享受 Medicare 福利。

聯邦社會保險捐款法 (FICA)：此社會保險扣除稱為 FICA。將會從所有 IHSS 看護員的工資支票上扣除，除非看護員是在為其 18 週歲以下的子女提供 IHSS 服務。您可以聯絡當地的社會保險管理局 (SSA)，以瞭解更多關於社會保險及其申請辦法的資訊。

Medicare 稅：Medicare 是由社會保險福利提供給您的健康和醫療福利。交款金額基於您的收入百分比。

州傷殘保險 (SDI)：因傷殘而無法進行日常工作並符合一定資格的人即可享受 SDI 福利。SDI 福利最多可享受 52 週。您可以聯絡當地的就業發展局 (EDD)，以瞭解更多關於 SDI 及其申請辦法 (如果需要) 的資訊。給父母、配偶或子女提供 IHSS 服務的看護員無需交款給 SDI。但是，若向所在郡的社工索取選擇性 SDI 涵蓋範圍的選擇性 SDI 表單，他們可以選擇參與 SDI 計畫。如果看護員為其父母、配偶或子女提供服務，而他們沒有選擇參與 SDI，則他們在失去工作能力時不可以享受 SDI。對於所有其他 IHSS 看護員，只要他們的 IHSS 季度薪資超過 750.00 美元就會自動受保於 SDI。SDI 交款從您的工資支票中扣除。

工會會費：加州的家庭看護員由以下三個工會代表：服務業員工國際工會 (SEIU)、聯合家務助理/美國州、郡、市勞工聯盟 (UDW/AFSCME) 以及加州聯合居家勞工工會 (CUHWU)。這些工會負責公共機構的薪酬和福利。工會會費從每月工作時數為 15 小時或以上的看護員的工資支票上扣除。

時間表、工資支票及福利

健康和牙科保險：在許多郡，看護員可以透過工會得到健康和牙科保險。看護員必須繳納工會會費和兩種保險的保險費才合乎資格。指定的計畫和參與資格根據不同的郡而有所不同。請致電當地的工會或者您案主的社工員以瞭解更多關於您所在郡的福利資訊。看護員的工作時數降得太低時，健康和牙科保險會終止。如果看護員的保險終止了，則可能要經過一般無資格期之後才能有資格重新享受福利。如果您的健康護理保險終止了，您可能有資格享受「預算調理棄整法案」（Consolidate Omnibus Budget Reconciliation Act, COBRA）的福利。

- 您是否有保險？如果您沒有健康保險，在等候加入保險時需要協助，請與您所在郡的健康與人類服務部聯絡。該服務部設有一些計畫，適用於經濟條件上符合 Medi-Cal 和郡醫療服務計畫（CMSP）的人。
- 您是否已受保於健康保險？如果您現在已經受保，則應該仔細比較這些計畫、自付部分和費用，以確定哪個計畫最適合自己。例如，如果您已經受保於 Medi-Cal，則在享受服務時可能無需繳納任何月費或自付部分。這個綜合的健康護理體系可能比工會提供給 IHSS 看護員的健康保險更為便宜。
- 配偶或受贍養人是否可以參與？不同郡的計畫有所不同。健康家庭計畫為低收入家庭的受贍養子女提供了低成本的涵蓋範圍。您可以透過（800）880-5305 聯絡健康家庭計畫的員工，或者透過以下網址：www.healthyfamilies.ca.gov 聯絡。

福利

失業保險（UI）：如果 IHSS 看護員失業或者有工作能力並符合一定資格時，則可以享受失業保險（UI）福利。UI 福利最多可享受 26 週。您可以聯絡當地的就業發展局（EDD）辦公室以獲得關於 UI 及如何申請的更多資訊，或致電 1-800-300-5616。父母或配偶為 IHSS 接受者的 IHSS 看護員不可享受 UI 福利。將不會從工資支票上扣除 UI 費用。

工傷賠償保險。如果您因工受傷或者因工生病，州政府會透過州工傷賠償保險基金（SCIF）為您支付醫療護理費用和收入津貼。若符合資格，將不會從您的工資支票上扣除工傷賠償保險費用。

如果您因工受傷：

- 立即尋求醫療護理。IHSS 看護員可以自行選擇收取 SCIF 補助的醫師作為主治醫師（PCP）。這些資訊可以在 SCIF 網站（<http://www.scif.com/MPN/MPNHome.html>）上確認。
- 然後，通知您案主的社工員。

- 向社工員索取索賠表來申請工傷賠償。您必須填寫一份表單，描述受傷或生病的時間、原因和地點。
- 填好之後立即使用所提供的回郵信封寄到 IHSS 辦公室。IHSS 會將該表單送到 SCIF。然後，SCIF 的代表會與您聯絡，解釋任何福利享有權或者拒絕索賠。

勞務所得抵減 (EIC)：勞務所得抵減 (EIC) 也稱為勞務所得稅抵減 (EITC)，是為符合資格的低收入和中收入勞工提供抵減現金補助的聯邦計畫。對於合資格的勞工，EIC 會為其降低應交給聯邦政府的所得稅金額，或者退還已支付的稅額。要符合 EIC 資格：

- 您或您的配偶必須有工作並填寫 IRS 的納稅申報單。
- 沒有子女的勞工收入必須低於 12,490 美元；有一名子女的勞工收入必須低於 31,338 美元；有兩名或多名子女的勞工收入必須低於 35,458 美元。這些表示 2004 年收入上限。您需要檢查申請 EIC 那年的收入上限。

申領 EIC 不會影響您參與其他計畫的資格，例如：

- 貧困家庭臨時救助 (TANF)
- 醫療補助計畫 (Medi-Cal)
- 社會補助金/州補助計畫 (SSI/SSP)
- 食物券
- 住宅補助

但是，如果您收到勞務所得抵減 (EIC) 補助之後沒有在指定的時間內使用，則可能會計為個人資產，因而失去其他計畫補助的資格。經法律核准參與勞務工作的移民也可以申領 EIC。

所得稅預扣： IHSS 家庭看護員的所得稅預扣純屬自願。如果您希望從他們的工資支票中預扣州和聯邦所得稅，請填寫「所得稅預扣表」(W-4) 並寄到您所在郡的福利部。

不管是否希望從工資支票中預扣州或聯邦稅額，所有 IHSS 看護員都必須在每年 4 月 15 日或之前填寫納稅申報單。您如果需要額外的 W-4 或者要更改預扣或確定預扣狀態，則應該與案主的 IHSS 社工員聯絡。您可以與當地的加州稅務局 (FTB) 辦公室聯絡，以瞭解關於州所得稅預扣的資訊；或者與您當地的國家稅務局 (IRS) 辦公室聯絡，以瞭解關於聯邦所得稅的資訊。



優秀看護員的品質

看護員的工作是複雜的，需要付出許多體力，而且它對於案主的健康幸福而言必不可少。沒有可靠的幫助，許多 IHSS 案主無法在自己家中生活。在極端的情況下，一名不可靠或粗心的看護員可能會使案主的生命處於危險境地。因此，看護員的工作肩負許多責任。

要成為高效的看護員，需要許多不同的技能。其中包括溝通、協調、組織、烹飪和清潔能力，以及能敏感地察覺到他人的需求。溝通、協調和組織是在下兩章將要討論的技能。清潔和烹飪的方式將由案主決定，看護員必須習慣以適合其雇主的方式來清潔房屋和準備膳食。本章將重點討論一名高效家庭看護員的資格。這些資格代表善於了解他人的需要。這些資格包括：

- 可靠性
- 守時
- 尊重
- 嚴守機密
- 信任
- 對差異的敏感性

可靠性

可靠性在任何工作中都是重要的。然而，在家庭護理中，可靠性至關重要。做到可靠意味著：

- 在排定的工作日期如約報到。
- 盡己所能將授權的工作做到最好。為案主著想，達到所期望的工作品質。
- 如果您將錯過排定的工作，則事先讓案主知道此事。當您不在時，他們可能需要安排其他人來照顧他們。
- 做到您答應做的事情。

守時

守時就是按時來工作。如第 2 章中所述，許多 IHSS 案主在下床、如廁和沐浴、膳食準備、用餐、服藥以及其他服務中都依賴家庭看護員的幫助。對於一些案主而言，看護員無法按時到達可能會導致嚴重的不適。對少數人而言，此延誤可能會有嚴重的健康後果。

如果無法避免遲到，則看護員有責任致電案主通知他們。將案主的電話號碼隨身攜帶，以便在需要時與其聯絡。

守時還包括使案主按時履行預約。如果看護員承擔了帶案主看醫師和履行其他預約的責任，即表明看護員承諾在排定時間之前到達。

尊重

看護員有責任尊重案主的尊嚴、隱私權、財產、宗教信仰和文化。尊重他人的看護員：

- 來工作時不攜帶家人
- 穿著合宜，整潔乾淨
- 自帶食物，而不是食用案主的食物
- 詢問案主希望以怎樣的方式完成工作
- 觀察案主的日常作息和文化偏好
- 計畫其工作，在允許的時間內盡可能實現最高的效率
- 在使用案主提供的物品和個人物品時小心謹慎
- 除非另有要求，使用案主的姓來稱呼案主

- 保護案主的隱私，不使其他人得知案主的個人資訊，這些資訊包括姓名、地址、健康、行為或家庭狀況。
- 不將案主的財產或物品用於滿足看護員自身的需求
- 在自願情況下，如果工作時間超過核准時數，不要求額外的報酬
- 在工作時不進行個人業務
- 在工作時不與親友在電話上聊天
- 在他們應該執行所需的工作時不看電視或花費太多時間與案主聊天
- 不做口頭或性騷擾
- 不向案主借錢
- 不帶走案主的任何物品或家庭用品
- 來工作時不帶大的背包、錢包或其他皮包，因為這樣可能會產生盜竊的嫌疑
- 如果決定離職，則提前兩週通知

嚴守機密

機密是一種特殊形式的尊重。當我們尊重其他人時，我們不會向別人透露任何有關其健康、財務、家人或朋友的個人資訊。我們為他們的個人資訊保密。IHSS 接受者處於脆弱敏感的位置，因為他們必須依靠其他人以便獨立地生活。家庭看護員知道有關案主的資訊，而這些資訊一旦公開，則可能對案主造成傷害。根據加州福利與機構法 10850 節規定，侵犯案主的機密會受到罰款和/或監禁處罰。

只有在一種情況下「可以」告知有關案主的資訊。如果您觀察到其他人對案主有身體、性或財務上的侵犯，您應該將該行為報告給警察或者「成人或兒童保護服務處」類似的機構，如果您觀察到案主對其他人有身體、性或財務上的侵犯，您也應該將此行為報告給警察或者「成人或兒童保護服務處」。

由於案主同樣有責任尊重看護員的隱私和機密權利，案主及其看護員可以透過簽署一份保密協議來承諾遵守這一共同的責任。這裏是一份保密協議的範例：

「我瞭解我有責任為有關 IHSS 案主的任何醫療、財務、家庭或個人資訊保密。我不會洩漏任何案主或其家人身份或者可能會使其家人感到尷尬的資訊。我不會公佈案主的姓名、地址或電話號碼」（由看護員簽名）。

「我瞭解我有責任為我知道的有關我的看護員的任何醫療、財務、家庭或個人資訊保密。我不會洩漏任何可能會表明看護員或其家人的身份或者可能會使其家人感到尷尬的資訊。我不會公佈看護員的姓名、地址或電話號碼」(由案主簽名)。

信任

如果按照上述方式做到了尊重，案主將漸漸信任看護員。信任可在案主及其看護員之間形成良好的工作關係。它會促使案主和看護員之間互相尊重。如果您可以與案主建立信任的關係，您將對案主的幸福快樂以及自己工作的滿意度和穩定性做出貢獻。有了信任，則在討論任何可能產生的問題以及開發對你們雙方都有用的解決方案時會更加容易。

對差異的敏感性 — 文化、語言、年齡和殘障

來自不同文化的人可能有不同的期望以及不同的溝通或行為方式。在食物、儀容、接觸、分享個人事務等方面以及對禮貌、私人或粗魯行為的考慮上，存在文化差異。設法認識這些文化差異，以及您基於人們的文化、年齡、性別或殘障而可能存在的觀念。

案主和看護員常常有不同的母語。看護員可能剛來到這個國家，而且剛學習英語。在這樣的情況下，剛開始時溝通可能會比較困難而且需要耐心。一旦你們學會彼此傾聽，而且適應語言的差異，事情將會變得更容易。

同時請記住，上了年紀的人常常面臨變化、限制和失意等困境。他們可能會經歷疾病、疼痛、挫折、行動能力和自由減少、失去朋友或收入減少。他們可能會擔心未來的限制或死亡。他們可能會有易怒、生氣、無精打彩、悲傷或沮喪等反應。瞭解這些情緒的涵義是一項挑戰。這可能是年華老去和失意的徵兆。有些時候，可能是嚴重的醫療或情緒困難、對藥物的反應、沮喪、藥物濫用或酗酒的徵兆。所有這些都表示他們需要顧問或醫師的幫助。

為殘障案主工作可能是一項新的挑戰。您可能會對案主的狀況和需求感到不適。一個良好的開始是詢問案主希望您完成什麼工作以及您應該如何完成它。避免為案主「全權代勞」。讓案主告訴您需要做什麼以及何時進行。殘障人士能夠為自己選擇，這一點應得到鼓勵。您將發現一旦您與雇主熟悉之後，您將變得更舒心。



溝通

與 IHSS 案主溝通

您與案主、社工員和其家人溝通的能力是您最好的工作保障。良好的溝通以細致的觀察和恰當的問題開始。

以下技巧可以幫助您與案主培養良好的關係。

- 花時間瞭解您的案主。
- 瞭解您的案主最愛的食物、衣服、遊戲、音樂、動物、食譜或回憶。在您進行授權的活動時，在談話中提及這些愛好。
- 瞭解案主喜愛的稱謂，並使用該稱謂。
- 體會案主的幽默方式
- 清楚案主對時間的理解，並且守時
- 注意案主如何使用和理解肢體語言
- 注意案主喜愛的問候方式
- 觀察案主如何或是否表達情緒
- 傾聽並尊重案主的憂慮。花些時間瞭解案主的溝通方式。
- 在提供個人護理時保持敏感。在進行個人護理時，一些案主難於開口談論自己需要的幫助。在最初時，以較少的個人護理工作為起點可能會比較容易。讓您的案主知道您將按照他們希望的方式提供幫助。

與您的案主進行溝通時有一些要記住的技巧：

掌握舒適的談話節奏：案主可能需要時間來處理您提供給他們的資訊。語速不要太快。找到令案主舒適的節奏。您可以觀察其表情以瞭解案主是否完全理解了您所說的内容。如果您不確定，請詢問。

「如果我講得太快了，請提醒我一下。我很樂意講慢點。」

積極傾聽：許多文化希望人們在傾聽別人說話時有眼神接觸。這樣的傾聽代表對溝通的注意和尊重。積極傾聽是解決問題的第一步。

進行以「我」開頭的陳述：為自己的感受負責，同時也要尊重案主的感受。請記住，人們的感受屬於他們自己，沒人能告訴他們不要或不應該有特定的感受。使用「我」陳述的句式如下：「我看到/聽說/覺得（**陳述當前的問題**）。這令我覺得（**陳述您的感受**）。我需要（**陳述可能的解決方案**）。」

接受案主的個性：接受案主現在的個性，並包容他們日後的變化。尊重他們的權利，而不是責備他們，因為他們與您不同。有時，看護員與案主之間存在的文化差異會導致誤解。文化沒有對錯之分，因此如果能夠認識到意見不一是由於背後的文化習俗所造成的，那將對你們之間的溝通很有幫助。使用「我」進行陳述，有助於促進瞭解對方的獨特文化習慣。當您在案主家中工作時，您有責任尊重並遵循其文化具有的行事方式。

如果您和您的案主使用的語言不同，那您不妨找人幫忙翻譯一些關鍵詞和短語，以便你們交流時可以使用。請確保將與緊急情況有關的詞語和短語包含在內，以便您採取適當的應對措施。

特殊情況下的技巧

如果案主有聽力障礙：

- 使自己處於案主可以看到的位置。
- 如有必要，口頭上或透過身體接觸引起案主的注意。
- 慢慢說話，並小心組織單字。
- 如有必要，提高您的音量。
- 使用簡單的句子。
- 盡可能減少背景噪音。

- 使用手勢和表情以幫助理解。
- 進行確認，以確保案主理解了您所說的內容。

如果案主有言語障礙：

- 提出的問題使用一個單字或手勢即可回答。
- 充滿耐心，即使同一個問題您必須問很多次。
- 盡可能減少背景噪音和干擾。
- 將紙筆放在手邊，也許有用得上的時候。
- 如果您不理解，再次詢問清楚。
- 減少可能會使案主厭煩的談話。

與其他人溝通

作為家庭看護員，您的責任之一是代表案主與其社工員、醫師、護士和家人溝通。請務必向案主索要一份他們的姓名和電話號碼清單，並詢問在緊急狀況下應首先給誰致電。

和其他人相比，您可能與案主有更多的接觸機會，因此若想知道案主的需求以及觀察其狀況有任何重要的變化，您可能處於最為有利的位置。如果案主的狀況有所惡化，將此變化告知社工員，這是在幫助案主。

如果案主願意告知，瞭解案主的病史將很有幫助。然後，您可以在此手冊的「健康」和「安全」章節中閱讀與案主的健康問題有關的內容。與案主的醫師或護士談話可以幫助您瞭解在出現危險徵兆時應該怎麼做。他們還可以給予您指導，告訴您在不同緊急狀況下如何反應，以及如何實施特定的醫療程序（如果有需要）。

最後，您可能需要向案主的家人提出重要的問題。對於復甦和臨終護理，案主的家人可能未考慮「健康護理授權書」或表明案主遺願的預立醫囑之需要。或者案主可能沒有遺囑。案主的家人，而不是看護員，應該與案主合作完成遺囑。然而，看護員應該知道這些文件存放處，在緊急狀況時可能需要使用。



組織技能

家庭看護員需要很好的組織技能。首先，在短時間內有許多事情要做。其次，在許多情況下，與可能涉及案主護理的一些人交談很重要。這些人將包括案主的社工員、醫生和家庭成員。有時，還有其他看護員。再者，和其他看護員一起協調活動和工作時數也很重要。

本章將討論幫助您成為高效看護員的重要組織技能。這些技能包括：

- 排定工作
- 記錄工作

排定工作

由 IHSS 社工員核准的工作時數是假設執行工作的人以有效的方式工作。因此，您要在核准時間內完成工作就需要不斷地組織任務，並付諸實施。

任務表格可用來幫助您和案主排定在規定天數內需要完成的工作。您還可以使用任務表格來匯總每天工作的時數。在填寫薪酬週期的時間表時，您可以很容易地從任務表格轉填時數。每個任務表格涵蓋一個兩週的薪酬週期。任務表格在有多位看護員時也很有用。案主可在任務表格上指定每位看護員要做的工作，及每位看護員在薪酬週期內應該計畫工作的總時數。您應該將工作時數限制為在任務表格上列出的工作時數。在本手冊的第 6 章有任務表格樣本。

詢問案主如何執行工作。有些案主有特別的做事方式，有些則喜歡做事時更加靈活點。記下案主的一些偏好對完成工作很有幫助。

記錄工作

將您為案主所做的工作記錄下來，可在案主、社工員或郡政府品質保證人員詢問您的工作績效時，會對您有保護作用。如果您使用任務表格檢查完成的每份工作，並且您和案主也對每天完成的時數與工作簽名，案主就很容易地確定您在薪酬週期內工作了多少小時。只要您工作的時數在案主分配的時數範圍內，則對應該支付給您工資的時數就不會有疑問。但是，如果有多位看護員，您就需要確認對所有看護員分配的總時數不得超過案主的核準時數。您可能需要提醒案主不要對超過每位看護員分配的工作時數簽名。如果案主簽名，則您們其中會有一個人對工作過的時數得不到薪酬。I

如果案主要求您做未核準的工作，記錄工作也會對您提供保護。案主應該僅要求您提供社工員核準的服務。如果案主讓您提供未核準的服務，您應該提醒他/她那些服務沒有核準，您在提供服務後無法獲得相應的薪酬。如果案主堅持要您提供服務，就與案主的社工員商討他/她的要求。這將使社工員有機會解釋關於 IHSS 對案主服務的限制。案主在首次接受 IHSS 時，有許多新東西要瞭解，因為案主有時對所有的規則並不十分了解。

除了記錄時數和任務外，記錄您提醒案主自行服用的各種藥物也很重要。有些 IHSS 案主會服用許多藥物。通常，處方上會指定每天吃藥的次數，以及是否需要與食物一起服用。多種藥物組合、每日服用次數和服用條件需安全管理。在管理藥物時，了解所有藥物的藥物記錄有助於追蹤藥物。使用標有週幾和每日時間的藥品箱也有助於藥物追蹤管理。

記錄案主的任何重大狀況變更也很重要。隨著您越來越瞭解案主，將會注意到關於他/她體能的許多詳細資料。無論他/她的狀況好轉還是惡化，記錄這些變化並提醒案主告知社工員很重要。目的是幫助案主盡可能地獨立。如果案主的健康好轉，並且越來越強壯，案主可能會要求較少的幫助，並會為自己變得獨立而感到自豪。如果案主的健康狀況惡化，他/她可能會需要更多的護理。當您記錄下這些變化並提醒案主告知社工員時，社工員會根據案主狀況變化來調整核准的時數。

最後，協助案主記錄所有消費情況，您將與他/她建立信任關係。如果您為案主購物，要記下在特定日期用於差使的金額。帶回收據和零錢，並在記事本中記上零錢金額。將收據釘在該頁上。



設定並維持界限

上一章節重點闡明了好的家庭看護員如何尊重案主，如何建立信任關係。但願，案主也能相對地尊重他們的看護員。本章將討論案主可能會從哪些方面不經意地表現出對看護員的不尊重。以下的討論用於幫助看護員識別不尊重的對待，並提供了一些建議，說明看護員如何設定合理界限來保護自己不受不正當的要求和行為所侵犯。本章還涉及虐待行為以及看護員擔當「法定報告員」的責任。

設定界限

IHSS 案主作為雇主，有責任監督看護員在完成 IHSS 社工員所核准任務時的表現。如果 IHSS 案主要求其看護員完成未經核准的任務，則會違反規則。如果案主要求其看護員工作的時間超過核准的工作時數，也會違反規則。這些要求對於看護員來說是無禮的，因為 IHSS 不支付超時工作的薪酬。

保護您自己免受這些不正當要求的最好方式是與案主簽署工作協議，並在每個薪酬週期使用任務表格。然後，在案主要求您工作額外的時數或執行未核准到的工作時，您就可以參考這些文件。您可以禮貌地提醒案主，對於所執行的未核准額外時間或任務，您得不到薪酬。如果案主要求您做比當天安排執行的工作時數更多的工作您就可以使用任務表格來幫助他/她指定當天需要做的工作，及可以等到以後執行的工作之優先順序。如果案主仍然堅持，您可以與其社工員商討該情況。關於工作協議的更多特別資訊在第 5 章中已提及，而關於任務表格的資訊在第 6 章中也已提及。

家庭看護工作重要且很有價值，但卻很難做。一些案主可能要求苛刻；還有一些案主可能會令人不愉快。案主的狀況或情形可能會使您感到擔憂或難過。不要過於承擔責任。您不是雇用來救護或改變案主的。

- 嘗試保持一種樂觀的心態。
- 在事情變得嚴重之前就討論這些問題。

設定並維持界限

- 照顧好自己。在工作幾小時後，要休息一下。保持身體健康。吃有營養的食物。要有充足的睡眠。嘗試抽出休閒、鍛煉和社交時間。尋找其他滿意之處，並尋找可以支援和理解您的人。

嘗試在事情變得嚴重之前商討問題很重要，否則在你們任一方生氣後，商討就會無濟於事。如果您需要幫助解決問題，IHSS 公共管理局可以幫助您解決衝突。

如果案主在語言或身體方面有所侮辱，看護員應採取措施以防此類行為再次發生。在出現此類問題時，要嘗試與案主討論。如果這樣還不奏效，可與社工員交談以確定此行為是否與病情有關。如果此行為與病情有關，可能需要詢問案主的醫師以查明是否有針對此行為的藥物和解決方案。如果口頭上的辱罵行為繼續，您已瞭解其起因並能無任何壓力地容忍此行為，則可繼續為該案主工作。但是，如果您遭受到身體或性侮辱或由於口頭侮辱使您無法承受，就不應再繼續為其工作了。

正確地管理金錢

家庭看護員會經常被要求為案主購物。這就涉及到花費案主的錢以及歸還購物之後的零錢。您可透過以下措施來保護自己，並保持案主對您的信任：

- 如果案主讓您從其錢包裏拿錢，一定要讓案主看著您拿。
- 要求案主核實您拿出的金錢數，並將金額記錄在記錄本、筆記本或購物清單中。記錄本可保存得更長久。
- 回來後，要點清零錢並要求案主在收據上簽字。
- 不要借錢給案主。
- 不要向案主借錢，即使案主主動提供。
- 切勿要求案主捐獻東西、湊份或者用他們自己的錢買東西。

除非你們之間是親屬關係或是親密好友，否則您就不應該干涉案主的法律和經濟事務。您不應有健康護理授權書或被列為遺囑繼承人。但是，您應問案主或其家人萬一發生緊急情況，他們希望您做什麼。

IHSS 看護員擔當法定的報告員

加州要求人們為兒童、殘障者或年長者提供密切服務的人，要報告疏忽的跡象、懷被虐待或剝削的情況。虐待兒童的情況要向兒童保護服務（CPS）報告，虐待成人的情況要向成人保護服務（APS）報告。您還可以致電當地的警察或警長辦公室，以報告所懷疑的虐待情況。如果不報告可能會被處以 5,000 美元罰金和/或最多六個月監禁。

對老年人和受贍養的成年人的犯罪虐待包括財物虐待；身體或性虐待；威脅；毆打；忽視；恐嚇；殘酷的懲罰；拋棄；不當的身體限制；引起身體或心理的任何傷害或痛苦及長時間缺乏食物、水或醫療治療。虐待兒童包括身體傷害、忽視、殘酷或過度懲罰、性虐待、威脅和剝削。

虐待也可能發生在其他人身。生病或喪失生活自理能力的任何年齡的人，都可能會受到看護員、家人、朋友或鄰居的虐待。（關懷受贍養的成年人和兒童可能要更重視，尤其是受贍養的人住在您家時。）按理說，體驗到此類壓力的看護員會伸出援助之手。IHSS 社工員會將看護員作為其社區的支援資源。作為看護員，如果您觀察到有忽視或虐待的跡象，就需要您將觀察到的情況直接報告給以上所述的成人保護服務或兒童保護服務。但是，您還可將觀察到的情況告訴社工員和/或讓您懷疑受虐待的人瞭解可用的資源。

虐待行為的跡象¹

身體虐待

- 刺傷、割傷、青腫、鞭痕。
- 與案主的健康史不符的任何損傷，或者因為沒有受到適當照顧而造成的任何損傷。
- 皮膚或衛生狀況不好。
- 脫髮和/或頭皮出血。
- 脫水、營養不良或無緣無故的體重下降。
- 香煙燒灼或繩子捆綁的痕跡。
- 衣物或床鋪骯髒。
- 身體上的威壓、禁錮。不可將案主禁錮在室內、捆綁或是用藥過量。
- 推、壓、敲擊。
- 蓄意性騷擾，包括透過威脅、恐嚇、強迫或威嚇進行強姦。

財務濫用

- 使用案主的銀行帳戶進行不正常或不正當的行為。
- 支票或其他文件上的簽名與案主的簽名不一樣。
- 在案主明顯無能力作出此類決定的情況下，最近簽署了「健康護理授權書」或者重新修改了遺囑。
- 缺乏案主買得起的便利設施，例如衣物、食物或機器。

設定並維持界限

- 不支付帳單、過期租金（應該付款的人沒有付款）。
- 丟失銀器、珠寶或信用卡等個人財物。
- 勒索或欺詐。
- 故意孤立案主，不讓其與朋友或家人聯絡。

自我忽視

- 無能力管理財務。
- 無日常生活的自理能力，包括個人護理、購物、做飯和做家務等。
- 自殺行為、神志恍惚、拒絕醫療護理、孤立。
- 缺乏衛生設施或公共設施、動物騷擾生活區、或其他安全狀況。
- 智力功能、精神混亂、定向障礙和記憶減退方面的變化。

看護員的忽視

- 家居環境中有安全隱患。
- 皮疹、疼痛、虱子無人治療。
- 負責的人員沒有提供基本需要，如食物、水、個人護理、保護和醫療護理。

看護員的虐待

- 老年人和受贍養的成年人可能沒有機會為自己辯解。
- 家庭成員或看護員「指責」老年人和受贍養的成年人（例如，將失禁稱為「蓄意行為」）。
- 看護員對老年人和受贍養的成年人作出侵犯行為（威脅、羞辱、騷擾）。
- 看護員有酗酒或吸毒問題。
- 挑逗、獻媚等，可能會引起不當性關係的暗示。
- 與朋友或看護員的社交孤立，在家庭內對受贍養的成年人行動進行限制。
- 家人、支援者和受害者對事件的描述互相抵觸。
- 家庭成員或其他看護員不願意或不情願按照護理計畫對案主進行護理。
- 看護員防衛不當或沒有必要。

心理虐待

- 公開談話時遲鈍。
- 難以置信的衝突故事。

¹ 感謝受虐老人支援組織（Elder Abuse Prevention）同意重新列印這些指示。

- 精神混亂、定向障礙、拒絕接受、激動不安、消沉。
- 誇大恐懼。
- 口頭攻擊、威脅或騷擾。
- 抑制情緒的支援。
- 被為個人提供護理的承擔責任人遺棄。



健康

衰老的正常變化

您可以在上了年紀的人身上看到許多老化過程中的變化。

心臟的正常變化：

- 心臟血液輸出量減少 (心臟血液儲量減少)
- 血管彈性減少

肺部的正常變化：

- 肋骨間組織的彈性減少，呼吸能力減弱
- 肺部殘留空氣增加 (呼氣效率下降)
- 纖毛數量減少；支氣管組織乾燥
- 咳嗽效果下降

消化/味覺/嗅覺的正常變化：

- 味蕾數量減少 (感覺苦味和酸味的味蕾保持得最久)
- 嗅覺退化
- 唾液、酵素和消化酸的產生減少
- 營養吸收減少
- 肝臟過濾毒素的能力下降

泌尿道的正常變化：

- 腎功能指標下降
- 腎臟調節鹽類和過濾廢棄物的能力下降
- 通常膀胱能力會下降
- 男性的攝護腺變大

肌肉、骨骼、韌和韌帶的正常變化：

- 脊椎椎骨之間的軟骨縮短。隨時間流逝，椎間盤壓縮。身高「平均下降2厘米」很常見。
- 對於不鍛煉的人：
 - 骨骼變得脆弱而多孔
 - 肌肉失去色澤和強度
 - 關節變得僵硬，靈活度下降

皮膚、頭髮和指甲的正常變化：

- 皮膚的循環減弱
- 皮膚失去油腺
- 失去汗腺
- 皮膚上皮層變薄
- 外圍皮膚下的脂肪組織變少
- 頭髮顏色變淡並變得更粗糙
- 體毛變薄，常常消失
- 指甲變厚，並且更加脆弱

視力的正常變化：

- 看見小細節的能力下降
- 失去適應調節能力（深度知覺，從淺到深）
- 視野變小
- 色彩知覺變化（由於水晶體的變化，難以區分一種色彩和另一種，色彩清晰度下降）
- 眼睛問題，例如白內障、青光眼和黃斑病變

聽力的正常變化：

聽力喪失可能是所有知覺損害中最嚴重的。所有老年人中大約有 30–50% 遇到了嚴重的聽力喪失，從而影響了他們的生活。在溝通和交往中，聽力喪失可能造成孤立、焦慮和沮喪的問題。

- 失去對高頻聲音的聽力。

- 難以理解輔音 (S, Z, T, K)
- 耳垢堵塞



護理技巧：

- 不要喊叫；降低您的聲音。
- 說話清晰而明白。
- 面對案主。正對案主的視線。
- 移除口中的東西：口香糖、食物、香煙和手。
- 使用表情、手勢、身體接觸和物體以闡明您需要說的内容。
- 減少背景噪音。
- 對著案主的好耳朵說話（如果有的話）。
- 鼓勵使用有效的聽力裝置。

神經系統的正常變化：

- 神經的反應變慢，尤其是暴露於多種刺激時。
- 傳送至大腦或由大腦發出的神經脈衝的行進速度更加緩慢。
- 睡眠方式改變（深度睡眠變少、有夢的睡眠變少）
- 對疼痛或其他不適的敏感性降低（對接觸的反應延遲）。
- 抗體的產生減少。
- 所有荷爾蒙減少（雌激素、甲狀腺和胰島素）。
- 踝反射效果下降。

大腦、智力、學習和記憶力的正常變化：

- 回憶和完全回憶的速度在 22 歲之後會緩慢下降。
- 大腦搜尋和檢索資訊花費的時間會更長。
- 智力、判斷力、理解力以及對以前所學知識的記憶力不會隨年齡變化。

非傳染性疾病

癌症

癌症是用於描述許多類型的惡性腫瘤或細胞的一般術語。惡性細胞會生長並侵略健康組織的細胞。惡性細胞還可以在整個體內擴散。

癌症常常使用以下三種方式之一進行治療：

- 手術：將腫瘤和/不正常細胞從體內移除。
- 化療：接受殺死癌細胞的藥物。這些藥物有許多副作用，而且同樣可能傷害健康細胞。
- 輻射：以輻射線對準腫瘤。輻射可殺死腫瘤細胞，但也可以傷害健康細胞。
- 對案主的身體和情緒狀態保持敏感。

美國癌症協會的 7 種癌症警告徵兆

1. 大小便習慣改變
2. 潰瘍經久不癒
3. 不正常的出血或身體的開口處有體液溢出狀況
4. 乳房或其他地方增厚或出現腫塊
5. 長期消化不良或吞嚥困難
6. 疣或黑痣發生明顯的改變



護理技巧：看護員如何支援和協助患有癌症的案主將取決於癌症或治療如何影響案主的機能。

- 一般來說，良好的營養非常重要，請確保案主攝取足夠的熱量、液體和蛋白質。
- 安慰案主來幫助減輕疼痛也很重要。

心臟血管疾病（心臟病）

這是影響心臟或體內血管的任何疾病。在我們國家，這是主要死因，而且許多人因為此狀況可能需要護理。

心臟病發作（心肌梗塞或 MI） 在心肌的血液供應中斷時發生，這是由於血凝塊或為心肌供應血液的一條動脈堵塞而引起的。這會導致心臟組織死亡並使案主胸痛（心絞痛）。取決於心臟受影響的部位，心臟病發作可能導致心臟停止跳動。

充血性心臟衰竭（CHF） 在心肌無法有效泵血時發生，血液會淤積於肺部和/或小腿。這可導致氣短和/或腳踝和腿部水腫。患有 CHF 的人需要遵守其醫療方案，並減少飲食中的鹽分。



護理技巧：

- 追蹤案主的體重並記錄。
- 如果醫師有令，幫助案主選擇更低鹽分的飲食。
- 在案主進行日常活動時，幫助案主保持他們的能量。
- 如果案主擁有或使用硝化甘油藥片（NTG）和/或阿斯匹靈，請務必注意。
- 鼓勵案主履行所有的醫療預約。

腦血管病變 (CVA) 或中風

CVA 在大腦組織的血液供應中斷時發生，這是由於血凝塊、動脈堵塞或腦內出血而引起的。由於大腦的某一部位損壞，由大腦該部位控制的身體部位或功能會受到影響。其中可能會涉及無力、語言問題、行為問題、吞嚥問題或其他問題。



護理技巧： 看護員如何幫助和支援案主將取決於中風所影響的功能。

伴有半身不遂的案主

- 說左邊或右邊身體，而不是好的一邊或壞的一邊身體。
- 支援較無力的一側以幫助案主移動和行走。
- 幫助穿衣，先穿較弱的一側，在脫衣時先脫較強的一側。
- 使用適當的輔助設備和衣物。
- 任何活動都允許充足的時間。
- 確保家中沒有令人絆倒的危險。

伴有說話或語言困難的案主

- 使您的問題和指示簡單易懂，一次只提一個。
- 設法提出用「是」或「否」即可回答的問題。
- 使用圖畫板。
- 使用更多非語言的表達方式，手勢、表情以及指向物體。
- 如果案主能夠寫字，則為其提供筆和紙。

伴有吞嚥困難的案主

- 使用柔軟的食物或黏稠的液體，像水之類的稀薄液體很難順利吞下而不被噎到。
- 允許足夠時間用餐。

中風對案主來說可能是毀滅性的，並可能導致挫敗感、生氣和沮喪。學習再次做他們曾經一直會做的事情是一個困難而又緩慢的過程。無論何時，當案主有進步請給予支援和鼓勵。

支援案主履行其醫療預約以及進行鍛煉。

慢性阻塞性肺部疾病 (COPD)

這是一種會惡化並不會好轉的狀況，病人會由於肺部或支氣管中存在的問題而呼吸困難。哮喘、慢性支氣管炎和肺氣腫是 COPD 的例子。最常見的起因是吸煙。



護理技巧：

- 避免香味
- 詢問漂白劑之類清潔品的氣味
- 鼓勵營養豐富，少食多餐的用餐習慣
- 允許足夠時間進行活動
- 多休息
- 瞭解案主的病情可能將時好時壞

冠狀動脈疾病 (CAD)

CAD 是動脈硬化 (動脈粥狀硬化) 或血管中形成斑塊 (動脈粥狀硬化)，從而使血液通過的空間變窄。這是一種長年累積的狀況，需要醫學評估和治療。

高血壓被稱為「無聲殺手」，因為它的徵兆不容易發現。隨著時間過去，高血壓會損害人體系統，並可能導致非常嚴重的疾病。

以下是心臟病發作的徵兆和症狀

遇到這些緊急狀況，您應該致電 911

- 突然出現嚴重胸痛，可能會向下蔓延至左臂或向上蔓延至下顎。常常形容為劇痛、壓迫和透不過氣
- 出汗
- 噁心
- 呼吸困難
- 眩暈
- 興奮或焦慮
- 皮膚可能蒼白或灰白、濕冷
- 脈搏虛弱而不規則



護理技巧：

- 從以下方面著手為案主提供支援：按醫師的指示減少飲食中攝入的鹽分，戒除咖啡因和尼古丁、適度鍛煉、減少高脂食物、減輕壓力、定期讓案主檢查血壓和服用醫師所開藥物。
- 支援案主維持理想的體重。

痴呆症和阿茲海默

痴呆症是指一般的智慧功能衰退（即記憶、推理、專心、注意力、抽象思維能力以及語言功能退化）加上個性改變（雖然不是定向力障礙）。無論是否與阿茲海默症、帕金森氏症或其他病症有關，痴呆症會逐漸發生，目前沒有已知的治癒方法。病症的發展會經過數個階段：

- 病人可能會出現記憶力、洞察力和判斷力衰退，個性改變，精神混亂，語言失調和嚴重的定向力障礙。
- 病人可能最終變得不能自制、迷惑並有行為改變。
- 病人將最終變得完全依賴他人。

阿茲海默的開始是難以捉摸的。它可能在任何年齡開始，但年齡邁入 80 多歲和 90 多歲的人患該疾病的頻率更高。在較年輕的年齡（50 多歲和 60 多歲）患該病的人會出現更迅速的衰退。該疾病病人的平均存活時間為 7 至 8 年，但 3 至 15 年均可視作正常的期限。



護理技巧：

- 在門上和窗上安裝報警器。
- 請注意，一些患有痴呆症的人有超強的體力。在他們抓住欄杆或看護員的手臂時，便可看出他們超強的體力。
- 在說話時使用短而簡單的句子。
- 看護員需要給予痴呆症病員持續而輕柔的提醒，以幫助他們集中注意力。
- 看護員在對待痴呆症病員時應有耐心。

糖尿病

糖尿病是一種胰臟的慢性疾病。糖尿病患者，胰臟無法產生任何或足夠的胰島素。沒有胰島素，人體無法適當地分解糖分來為人體細胞提供燃料。因此糖分（葡萄糖）會在血流中聚積。

糖尿病是一種非常嚴重的健康問題，而且如果未正確治療則可能導致重要器官損壞。

I型或胰島素依賴型糖尿病意味著病人必須每天使用胰島素，而且遵守特殊的飲食。這種類型的糖尿病通常開始於兒童時期。I 型糖尿病的原因大部分未知，但可能包括遺傳、壓力、傷害或疾病。

II 型或非胰島素依賴型糖尿病通常在年齡超過 40 歲的人身上出現，這些人體重超重並且飲食習慣不良。其他原因是遺傳和壓力。II 型糖尿病通常沒有 I 型嚴重。大約 90% 的糖尿病病人患的是 II 型糖尿病。

患有 II 型糖尿病的人通常可以透過改變飲食，定期進行血液檢查、鍛煉和服用口服處方藥物使疾病在一定時間內得到控制。隨著疾病惡化，他們可能需要使用胰島素或結合使用口服或注射治療。

無論是對於哪種類型的糖尿病，治療目標都相同：

- 穩定的血糖量
- 對血糖進行良好地控制，以便避免長期和短期問題
- 體重控制/對攝入的營養進行全面評估
- 避免糖尿病併發症，例如眼疾或腎病
- 避免可引起心血管問題的飽和脂肪和膽固醇，心血管問題是糖尿病的常見併發症。

**護理技巧：**

看護糖尿病案主可以從許多方面著手，因而能控制疾病並減少可能發生的其他併發症。作為看護員，您可以學習瞭解下述事項來為案主提供支援。

- 用餐必須有規律，而且適量。在使用胰島素後不應該略過用餐。
- 營養學家常常可以根據人們喜歡吃什麼和不喜歡吃什麼來幫助設計合適的飲食。營養學家還可以提出建議，告訴案主在不適時如何改變飲食。
- 密切關注皮膚狀況，尤其是腿部和足部的皮膚。最好避免阻礙循環的衣物，例如帶有皮筋或吊襪帶的短襪，或不合腳的鞋子。
- 請注意身體活動會影響血糖。在做新的或不做活動時，讓案主攜帶一種快作用葡萄糖。
- 在緊急狀況下，案主無法說話時，糖尿病醫用警戒腕帶或頸帶可以使案主更快得到幫助。
- 低血糖可能是非常危險的緊急情況。案主應該有一份準備妥當的計畫，內容有關其血糖過低時應該怎麼辦。
- 定期監測血液。
- 每天幫助案主檢查其足部。

吞嚥困難

吞嚥困難是一種狀況，症狀是案主在咀嚼和吞嚥食物時有困難。吞嚥困難通常是中風或其他神經病症的結果，例如魯蓋瑞氏症、多發性硬化症或帕金森氏症。有時有發展障礙的案主也會有吞嚥困難的狀況。在為有吞嚥困難的案主準備食物時，需要確保這些食物不會使他們噎到或吸入，而且能使食物保持在他們口中。為有吞嚥困難的案主餵食時，請記住以下要點：



護理技巧：

- 讓案主盡可能坐直。為沒有警覺和反應的人餵食時請特別小心。
- 請確保案主的頭向前，下巴向下。
- 絕不給躺下的案主餵食。
- 與案主水平對坐，眼睛對著眼睛。這將使案主在接受食物時不必向上或向下看，向上或向下看可能會導致他們失去口中的食物或在咬食物時噎到。
- 小心食物留存（儲存在面頰部）。如果發生此情況，移除留存的食物，並讓案主放慢速度。
- 慢慢為案主餵食。不要匆忙。務必使進食成為愉快的經歷。不要與他人談話，或與正在您的幫助下進食的案主說話。
 - 在案主的吞嚥過程中，您可能需要給一些提示，例如「充分咀嚼」、「吞嚥兩次」、「在吞嚥時屏住呼吸」以及「清清您的喉嚨」。

固體食物是最合適的：這是一些可以成塊保持在口中的食物。舉例如下：

- 雞蛋料理，如舒芙蕾或鹹派
- 砂鍋燉肉
- 肉類、雞蛋或鮭魚沙拉
- 水果罐頭
- 軟質乳酪，例如農家乳酪或乳脂乳酪
- 有湯汁的軟肉（可能需要碾碎或做成肉泥）
- 鮮奶凍和布丁
- 乳酪蛋糕、派、蛋糕（可能需要用牛奶浸泡）

- 熱粥
- 調味料或砂鍋中的大部分蔬菜
- 果凍

對於一些案主來說有問題的固體食物是指那些入口後不能成形的食物，例如：

- 乾麵包；餅乾
- 薯片和堅果
- 稀的泥狀蘋果醬
- 白米飯
- 熱的稀粥
- 在咀嚼時會變成厚塊的絞碎的白條肉
- 煮豌豆或玉米

其他有問題的食物包括非常大塊或黏稠而難以吞嚥的食物，例如：

- 新鮮白麵包
- 花生醬
- 搗碎的白土豆
- 香蕉
- 豆泥
- 麥片粥
- 白條肉塊
- 生鮮蔬菜和一些水果

稀薄的液體最難下嚥，如水或蘋果汁。一些人需要加稠液體，以便食用。使用基於澱粉而不是基於食用膠或纖維的黏稠劑，以便在消化過程中可以將黏稠劑分解。一些本身就比較黏稠的液體可能會比較容易下嚥：

- 蔬菜汁、凍果汁、水果泥
- 花蜜、布丁
- Ensure Plus；Sustacal HC；Nutren 2.0 或其他補品
- 奶油濃湯
- 奶昔、蛋蜜乳、優酪乳

- 一些在飲用時杯中放有小勺的液體
- 冰淇淋或雪泥

每名案主將需要透過職能治療師或言語治療師評估，以確定案主能夠和不能處理的情況。商業黏稠劑非常有用，因為它們可以添加至食物成形為止。**其他黏稠劑包括：**

- 速溶蕃薯粉，嬰兒米粉
- 玉米澱粉（必須煮熟），脫脂奶粉
- 蔬果片

癲癇

癲癇是一種痙攣的疾病。痙攣是大腦某一部分的電活動突然增加。痙攣可在某一區域發生，伴有具體的局部症狀，或者也可能擴散至整個大腦，導致意識喪失以及身體抽搐。這種突然的電活動釋放可能有數種原因，範圍從癲癇到頭部受傷。痙攣有許多類型。它們可能輕微或嚴重。使用藥物治療會有所幫助。



護理技巧

- 在痙攣期間，不要在案主口中放任何東西。
- 如果有可能，使案主側躺，以減少嘔吐時的危險。
- 不要提供任何食物或飲料。
- 支援案主進行一貫的醫療護理，包括按處方服用藥物。
- 保存一份痙攣記錄 — 時間、日期、持續時間以及案主在痙攣後情況如何。
- 撥打 911（除非案主的醫師提供了其他指示）。

精神疾病

精神疾病與涉及到生理機能和生理疾病的失調相類似。精神疾病有徵兆和症狀，影響身體的工作能力，但可以治癒。精神疾病的類型超過 100 種。

精神疾病可能由生理問題（例如化學物質失衡）、腦部的生理問題或未知原因引起。藥物通常會很有幫助。請記住，精神疾病病人的行為可能由該疾病導致。

請務必考慮具體的行為，而不是診斷結果。精神疾病的一些類型會出現恐懼、抑鬱、妄想、思維異常（精神分裂症）或兩極失調（前稱為躁鬱症）。

精神疾病的基本分類

1. 思維障礙
2. 人格障礙
3. 情緒（情感）障礙

思維障礙的特徵為清晰而有邏輯地進行思考的能力下降。病人的語言常常不連貫而且無意義，而且很難參與談話。常見徵兆包括：

- 妄想 — 病人相信別人對自己有陰謀或其他人聽到了自己的想法時。妄想可能會導致怪異的行為。
- 幻覺 — 病人聽到、看到或感覺到某些事物時。病人可能會聽到警告他/她有危險或告訴他/她怎麼做的聲音。他/她可能會聽到幾個聲音在進行談話。
- 對與其他人互動有退縮情緒
- 情感平淡 — 缺乏情緒表達
- 冷漠

精神分裂症是一種嚴重的、通常為慢性的精神失調，它可影響人們清晰思考和溝通、作出決定以及理解現實的能力。患有精神分裂症的人可能有數種相結合的症狀，而且在不同時間具有不同症狀。

儘管精神分裂症無法治癒，但通常可以控制。一些患有精神分裂症的人將消耗大量咖啡因和香煙（有時一天多達 7 至 8 包）。如果這是一個問題，IHSS 社工員可以幫助您護理該人。這些人會自殺的風險很高。

人格障礙存在時，表現為一個人通常的思考、行為、認知和感覺方式頑固而不配合。

人格障礙的特徵為倔強頑固的行為，而且很難配合，從而削弱了一個人與他人相處和在社會中生活的能力。

人格障礙的一些類型如下：強迫症、反社會、自戀型、戲劇型、迴避型、依賴型和邊緣型。藥物會對一些障礙有所幫助。

情緒障礙是情緒的困擾。兩種基本的情緒障礙是躁鬱症和抑鬱症。

躁鬱症的特徵為非常喜悅的情緒或興奮狀態與抑鬱時期交替出現。此狀況需要長期的藥物控制。

抑鬱症每年影響 1900 萬人。抑鬱症影響一個人的思維、情緒和身體以及他們的睡眠和飲食習慣。人們對自己的認知和感覺也可能受到影響。抑鬱症常常會妨礙一個人正常生活的能力，導致其感到痛苦，同時對其所愛的人也有巨大影響。

抑鬱症是一種「低落的情緒」。一個抑鬱的人可能對通常的活動缺少興趣，或在食慾和睡眠方式上發生改變。該人可能會表現出絕望、無價值的感受和自殺思想。有時，抑鬱症的症狀可能會和那些患有痴呆症的人非常相似。症狀存在三個月後，抑鬱症會被視為慢性的或臨床性的。

請務必記住，一個患有抑鬱症的人需要治療。我們不能期待一個人扳扳手指，抑鬱症就立即消失無蹤。

行為變化：

- 痛哭、含淚或哭不出來
- 社交退縮
- 精神運動性遲滯
- 激動
- 自殺企圖

認知（瞭解、思考、學習和判斷的精神過程）變化：

- 消極的自我概念/感到不足
- 對未來的消極期望
- 自我責備
- 猶豫不決
- 無助

- 絕望
- 注意力/專心程度下降
- 失憶
- 受限或「狹窄」的思想

情緒變化：

- 悲傷
- 內疚
- 焦慮
- 生氣

生理變化：

- 睡眠困擾
- 飲食困擾
- 便秘
- 體重減輕或增加
- 無精打采或慢性疲勞
- 莫名其妙的疼痛
- 隱約的身體不適

治療方法：

抑鬱症是最可能治癒的精神失調之一。一些人可以完全痊癒。使用的治療方法包括藥物和心理治療。

辨識抑鬱症和可能自殺的徵兆¹

- **談論死亡** — 討論死亡、失蹤、跳樓、槍殺自己或其他類型的自我傷害
- **最近的損失** — 因為死亡、離異、分離、關係破裂，失去工作、金錢、狀態、自信、自尊，失去宗教信仰，失去對朋友、性、愛好和先前喜愛的活動的興趣。
- **人格變化** — 悲傷、退縮、急躁、焦慮、疲勞、猶豫不決和冷淡。
- **行為變化** — 在上學、工作和執行日常任務時無法集中注意力。
- **睡眠方式變化** — 失眠、常常早醒或睡過頭、做惡夢。
- **飲食方式變化** — 食慾不振和體重下降，或者暴飲暴食。
- **性趣下降** — 陽痿、月經不調（常常錯過週期）。
- **害怕失去控制** — 變得瘋狂、傷害自己或他人。
- **自我貶低** — 感到無價值、羞愧、無法抵抗的內疚感、自我憎恨，“沒有我，每個人的狀況會更好。”
- **對未來不抱希望** — 相信事情絕不會向好的方向發展，一切都不會改變。

¹ 由舊金山自殺預防網提供 — www.sfsuicide.org

上了年紀的人比年輕人自殺的風險更高。在老年人中，白人男性，年滿 85 歲或以上的自殺率最高。

一個有自殺想法的人，或懷疑所愛的人打算自殺的家庭成員，可以聯絡主治醫師、精神健康專業人員、急診室或當地的自殺預防熱線。



用於幫助 患有精神疾病的案主的護理技巧：

- 富有同情心，設身處地為案主著想。
- 在與患有精神疾病的人相處時，看護員應避免採取個人行為或態度。
- 看護員應設身處地對待案主的挫折感。

自殺預防：迷思或事實

談到自殺的人不會去自殺 — 自殺常在沒有預兆的情況下發生...

迷思：儘管自殺可能是一種衝動的行為，它常常經過思考並會與其他人提到，但人們忽略了這些蛛絲馬跡。

談論自殺可能會使有的人產生自殺的想法，這是迷思。

對案主提出自殺的問題不表露出震驚或不贊同，這代表您認真地對待此人，並對其傷痛作出了回應。

低收入的人自殺率較高，這是迷思。

自殺受經濟狀況的影響很小。自殺發生於社會各階層的人。

自殺的男性比女性更多

事實：儘管女性自殺的企圖是男性的兩倍，但是自殺的男性是女性的兩倍。

許多自殺者對活著還是死去猶豫不決，他們冒險去死，將挽救他們的希望留給別人...

事實：自殺者常常到最後一分鐘對活著還是死去都猶豫不決，許多人冒險將挽救自己的希望留給別人。

一旦一個人想自殺，則他/她永遠會想自殺，這是迷思。

想自殺的人不會總是想自殺，或一直處於高自殺風險中只要最嚴峻的時期過去，他們就不會再有這種感覺。

許多自殺由一件使人感到深刻傷痛的事引起...這是迷思。

誘因可能會觸發一個自殺決定；常見的情形是那些受到深深困擾的人，他們長期遭受不快樂、抑鬱、缺乏自尊等痛苦，失去了應對生活的能力，而且對未來不抱希望。

自殺沒有遺傳方面的因素...

事實：自殺沒有遺傳方面的因素 — 它不會「從家族中繼承。」

嚴重個人危機或嚴重抑鬱之後的好轉意味著自殺的風險已結束...這是迷思。

隨著抑鬱好轉，自殺的風險可能最大。自殺者可能有新的力量執行他們的自殺計畫。

對一個抑鬱的人談論自殺是沒有用的...這是迷思。

抑鬱的人需要情感支援和認同，鼓勵他們談論自己的自殺感受可以作為治療的第一步。

傳染性疾病

什麼是傳染病？

傳染病是一種可以透過各種方式從一個人傳播到另一個人的疾病，包括：血液和體液接觸；在透過空氣傳播的病毒中呼吸；或透過接觸一種稱為蝨的小蟲。在大多數情況下，傳染病透過寄居在血液和體液中的病毒和細菌傳播。舉例來說，肝炎和人體免疫缺陷病毒（HIV）是傳染的範例，血液和體液中可攜帶這些病毒。從另一方面來說，結核病是一種透過空氣傳播的疾病。患有結核病（TB）的人如果在咳嗽或打噴嚏時沒有捂住鼻子或嘴巴，則可傳播會飄浮在空氣中的微小病菌。而且，還有一些傳染病，例如由活的蝨蟲導致的頭蝨，透過使用受感染的梳子或穿戴頭蝨孳生的帽子可傳播頭蝨。對於如何減少感染傳染病，如需更多有關資訊，請參閱第12章「安全」。讓我們進一步關注一些傳染病。

頭蝨

有關頭蝨的事實

- 成年頭蝨體長 2 至 3 毫米（和一粒芝麻的尺寸相當），顏色為褐色到灰白色。
- 蝨子是爬行的；它們不會跳也不會飛。
- 頭蝨不會在寵物身上生存。
- 大多數感染出現在 1 至 12 歲的兒童身上。
- 傳播的主要途徑出現在共用帽子、梳子和衣物等時候。
- 頭蝨每 4 至 5 小時需要吸血一次，如果離開人體，則會在 1 或 2 天後死亡。

頭蝨如何傳播？

人們無論年齡和經濟地位如何，都可能感染頭蝨。頭碰頭的接觸或只是交換帽子、衣物、梳子和其他個人物品，可以導致蝨子從一個人傳播到另一個人。頭蝨是傳染性的。如果您認識的人感染了頭蝨，請不要驚慌。

- 請務必記住，沒有人會對頭蝨免疫。
- 只有受到感染的家庭成員應該接受治療，而且應該在同一天治療。
- 如果在治療後，您看到四處爬行的蝨子，請不要驚慌。在治療後看到蝨子在頭上四處爬行並不是不常見。滅蝨產品可能需要一點時間來殺死成年蝨子。

**護理技巧：****1. 檢查是否有蝨子和蝨卵。**

使用放大鏡和自然光，仔細檢查所有家庭成員的頭髮、頭皮、鬢角、眉毛、鬍鬚和髭上是否有蝨子和它們的卵（稱為「蝨卵」）。蝨卵顏色為黃白色，形狀橢圓，比蝨子更容易發現。蝨卵粘附在髮幹的一側，可以在整個頭髮區域找到，尤其是頸部後面、耳朵後面和頭頂上。不要將蝨卵與頭屑或頭髮脫落物（來自毛囊的物質）混淆。與蝨卵不同，頭屑可以從頭髮上拂下或吹下，而頭髮脫落物可以很容易地沿著髮幹滑動。

2. 治療受感染的人

- 使用清潔洗髮精清洗頭髮，即 Prell 或 Johnson's Baby Shampoo，這些洗髮精不含任何類型的護髮素。
- 用毛巾徹底擦乾頭髮（在每個階段換一條乾淨毛巾）。
- 使用蝨子/蝨卵治療產品浸泡頭髮，例如，常用的非處方產品為「NIX and RID」。擁有長髮、厚髮或卷髮的人可能必須使用幾瓶來完全浸泡頭髮。
- 讓產品留在頭髮上的時間不要超過說明中規定的時間。
- 在水盆中洗掉產品，絕不要沖洗。這樣可以限制殺蟲劑與頭部區域接觸的程度。
- 在洗掉蝨子/蝨卵治療產品之後，不要使用任何所謂的蝨卵去除劑或醋。
- 使用金屬細齒除蝨梳梳掉所有的蝨卵。
- 以 1 英寸為距離將頭髮分成各個區間（就像您正在設定捲髮器一樣），使用金屬除蝨梳梳理每個區間，並用金屬髮夾別住。這將幫助您記住已經梳理過的區域。

3. 清潔環境

- 吸塵是在家中對付蝨子最有效的工具。記得對以下各項除塵：
 - 床和床墊
 - 枕頭
 - 床邊的圍板
 - 座椅
 - 椅子
 - 填充玩偶（緊緊裝在塑料袋中長達 2 天）
 - 背包
 - 汽車座椅
 - 頭盔/帽子
- 洗滌可洗的衣物、床單、毛毯和枕套。
- 將所有髮刷和梳子在熱水中浸泡 10 分鐘。
- 不建議使用常常和蝨子/蝨卵治療產品一起銷售的殺蟲噴霧。它們沒有什麼效果，而且使家庭成員不必要地接觸到殺蟲劑。

肝炎

肝炎是一種肝臟疾病，它可使您的肝臟變得腫大，並停止正常工作。肝炎可能是輕微的且持續時間較短，或者它可能非常嚴重並會導致肝臟衰竭和死亡。

導致肝炎的原因是什麼？

導致肝炎的原因有病毒、細菌、酒精或藥物濫用、某些藥物或肝臟受到的嚴重傷害。美國有數百萬人患有肝炎。

肝炎有哪些不同的種類，它如何傳播？

甲型肝炎：

- 透過食用或飲用受甲型肝炎病毒感染的食物和水。在食物或飲料被甲型肝炎病人的排泄物或血液污染時，會出現此情況時。

乙型肝炎：

- 透過與患有乙型肝炎的人進行無保護性交（性交時未使用避孕套）。
- 透過與患有乙型肝炎的人共用針頭。
- 被受感染的針刺入。
- 在生產或哺乳過程中，母親將該病毒傳染給子女。
- 與乙型肝炎病人的體液、血液或開放性傷口接觸。

丙型肝炎：

- 接觸到受丙型肝炎病毒感染的血液。
- 與患有丙型肝炎的人共用針頭。
- 意外地被受丙型肝炎病毒感染的針刺入。
- 使用受丙型肝炎病毒感染的工具進行紋身或身體穿環。
- 與受丙型肝炎感染的人進行無保護性交（性交時未使用避孕套）。
- 在生產過程中，母親將該病毒傳染給子女。
- 與丙型肝炎病員的體液、血液或開放性傷口接觸。

丁型肝炎：（患者一定已患有乙型肝炎）

- 透過與患有丁型肝炎的人共用針頭。
- 被受丁型肝炎病毒感染的針刺入。
- 與受丁型肝炎感染的人進行無保護性交（性交時未使用避孕套）。
- 與丁型肝炎病人的體液、血液或開放性傷口接觸。

肝炎的徵兆是什麼？

最常見的早期徵兆為：

- 輕度發燒
- 頭疼
- 肌肉疼痛
- 疲勞
- 食欲不振
- 噁心
- 嘔吐

一些患有肝炎的人沒有疾病的徵兆。

肝炎的後期徵兆為：

- 深色尿和灰白便
- 胃部疼痛
- 皮膚和眼白變黃（黃疸）

其他嚴重的肝炎徵兆可能包括短期的類似於關節炎的問題，以及個性改變。

您知道嗎？

- 如今，乙型肝炎、丙型肝炎和 HIV 是對醫療工作者威脅最大的傳染病血液感染源。
- 在醫療工作者中，與工作有關的肝炎感染頻率遠高於工作相關的 HIV 感染。



護理技巧：

在接觸血液或體液時始終採用全面防護措施。

人體免疫缺陷病毒 (HIV) 和後天免疫缺乏症候群 (AIDS)

HIV 和 AIDS 是影響人體免疫系統的病毒。受到 HIV/AIDS 感染的人形成感染的風險增加。

HIV

人體免疫缺陷病毒是一種侵襲人體免疫系統的病毒。

當一個人接觸 HIV 之後，該病毒附著在人體免疫系統中的抗感染細胞上。該病毒將免疫系統細胞變為「病毒工廠」，產生越來越多的病毒。隨著時間過去，該病毒會削弱人們對疾病的抵抗力，讓他們易受許多感染和癌症的侵襲。

受到 HIV 感染並不意味著您患有 AIDS。受到感染意味著在您的餘生，病毒將存在於您體內。如果您進行了可以傳播 HIV 的行為，則您可以感染他人。即使在您感覺良好，沒有疾病症狀或甚至不知道您被感染的情況下，您也可以感染他人。

AIDS

AIDS 是 HIV 感染的晚期。它是特定於這種病毒感染的一組疾病症狀和徵兆。大多數 AIDS 定義條件為機會致癌或感染。

HIV 如何傳播？

在受感染的血液、精液、陰道液或乳汁透過肛門黏膜、陰道、陰莖（尿道）或口腔，或者透過皮膚上的切口、創口或破損處進入人體時，會傳播人體免疫缺陷病毒。血液、陰道液和精液中的病毒濃度最高。任何受感染的人都可以傳播病毒，無論他們是否有 AIDS 症狀。



護理技巧：

看護員應始終穿戴手套，以避免接觸到體液。這包括在將浸有體液的床單或衣物放入籃子或洗衣機中時也穿戴手套。在處理針或注射器時請萬分小心。

腦膜炎

腦膜炎是大腦和脊髓周圍的薄膜發炎。細菌、病毒或真菌可能會導致此狀況。_它有時會作為另一種傳染性疾病的併發症出現。細菌性腦膜炎可能在耳朵感染、鼻竇感染之後出現或與顱骨骨折有關。

症狀可能包括：

- 頭疼
- 發燒
- 皮疹
- 咽喉痛
- 頸部僵硬

對於所有形式的腦膜炎，最重要的考慮事項是盡早發現和使用合適的抗生素。不僅僅是病人，所有與病人接觸的人都應該使用抗生素進行治療，從而設法在病菌傳播之前除去病菌。

在冬季月份，這些病菌可能會存在於健康人的鼻子和咽喉中，而他們並不會意識到自己攜帶了這些病菌。這些健康的攜帶者不會生病，但是他們可以透過唾液將病菌傳播給他人。



護理技巧：

避免共用杯子、水瓶和汽水瓶、唇膏、餐具和香煙等。

結核病 (TB)

結核病是一種由結核桿菌造成並透過空氣傳播的疾病。儘管該細菌主要影響肺部，結核病可以侵襲身體的任何部分，包括大腦和內臟。

活性結核病的症狀可能包括：

- 發燒
- 疲勞
- 體重下降
- 持續咳嗽

咳嗽通常與結核病相關聯，但可能不會在開始時出現。如果您的案主有以下症狀：慢性咳嗽或咳嗽有痰、疲勞和/或體重下降，則應向該人的醫師或親戚報告。

結核病如何傳播？

結核病透過空氣在人與人之間傳播。在未使用結核藥物的受感染者咳嗽或打噴嚏時，細菌會散佈到空氣中。然後這些呼吸道分泌物的飛沫會被吸入其他人的肺部。正常情況下，長時間暴露於這樣的空氣中是感染發生的必要條件。

患有活性結核病的人會保持傳染性，直到他/她接受了長達數週的合適治療。一個沒有疾病症狀的結核病感染者無法將病菌傳染給他人。

結核病可以影響任何人。受 HIV/AIDS 感染的人或其他免疫系統變弱的人、嚴重酗酒者以及上了年紀的人患此病的風險更高。

防止傳播給他人的最佳措施是盡早發現。患有活性結核病的人在咳嗽或打噴嚏時也應透過捂住鼻子和嘴巴來防止飛沫擴散，並應正確處理被黏液物質污染的紙巾。



護理技巧：

- 由於結核病是透過空氣傳播的，因此在與患有結核病的案主相處時，請記得戴口罩。
- 看護員應提醒其案主在咳嗽或打噴嚏時捂住嘴巴和鼻子。
- 經常使用熱水和肥皂洗手。
- 一年進行一次結核病篩選測試



安全

通用防護措施

每個人都應將通用防護措施用作防止自己生病的方法。如果服務項目可能包括與血液或體液接觸，則提供服務的人就應該採取這些措施。體液包括唾液、鼻涕、陰道分泌物、精液或體內其他液體（例如尿液或糞便）。

通用防護措施基本準則：

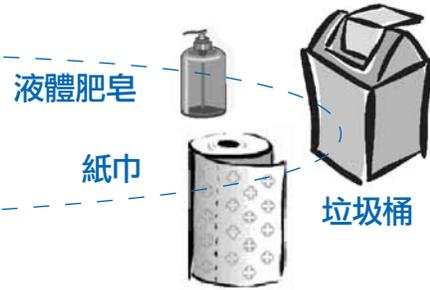
- 根據預期的接觸類型和數量，使用保護屏障（例如手套或面罩）。
- 在執行工作前後請謹記洗手。這包括在以下情況洗手：

在與案主接觸前後
準備食物之前和之後
進食之前
戴上手套之前和脫下手套之後
上洗手間之前和之後
卸下防護衣物之後
接觸體液或其他污物之後
在擤鼻涕、打噴嚏和咳嗽等之後
做完清潔之後
抽煙之後
在照料完寵物之後

- 避免意外的割傷或針刺包紮傷口。
- 使用肥皂和水或者漂白溶液清洗和消毒任何被血液或體液污染的表面。

洗手

- 1 確保洗手盆邊有所需的一切用品。



- 2 打開熱水。
在洗手時一直開著熱水。

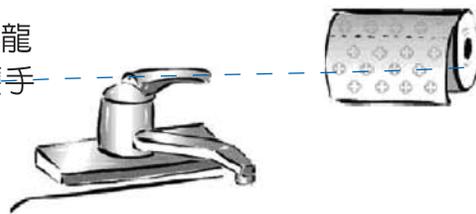
- 3 搓揉雙手產生肥皂泡。洗擦手指縫以及整個手掌和手腕。

- 4 徹底洗清雙手。



- 5 使用乾淨的紙巾擦乾雙手

- 6 使用乾淨的紙巾關閉水龍頭。如果有的話，使用護手霜以防皮膚皸裂。



洗手是防止感染的最重要方法

安全地脫下手套

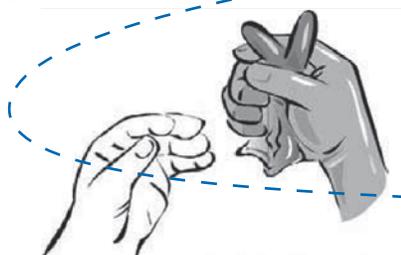
假定所有用過的手套都已受污染。您或您的看護員脫手套時，請確保按照以下步驟進行，以防手套接觸任何裸露的肌膚。

- 1 用一隻帶有手套的手抓住另一隻手套的手套口。

- 2 沿著手向下拉使其裏面外翻。

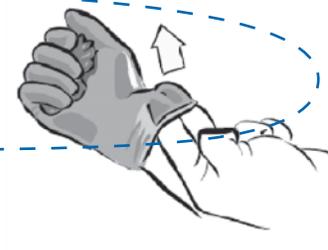


- 3 始終以帶有手套的手拿著手套，將其揉成球狀。

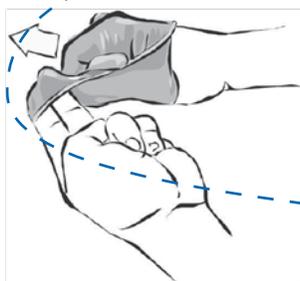


- 4 以兩隻裸露的手指伸入另一個手套口中。

危險：切勿以裸露的手接觸已污染的手套。



- 5 向下拉手套使其裏面外翻裹住第一隻手套。



- 6 兩隻手套現在都已經外翻。您可以安全地扔掉了。



- 7 洗淨您的雙手。

家居安全和緊急情況

作為看護員，您的責任之一是與案主討論確保案主安全的最佳方式。為案主提供安全意味著：

- 瞭解家中可能存在的安全危害
- 找出讓環境更安全的途徑
- 瞭解發生緊急情況時如何處理

某些最常見的家居安全隱患都是由危險化學物品和清潔劑、電線、小地毯和地毯、走道和水引起的。透過遵守這些指引，您可以使案主的家變得更安全。

危險化學物品和清潔劑

- 在所有容器上貼上標籤。
- 瞭解吞下化學物品、化學物品濺入眼睛或接觸到皮膚時應該採取什麼措施。

電線

- 切勿使用已磨損或金屬絲外露的電線。
- 不要將電線放在走道上。切勿將電線放置在地毯下。
- 避免使電源插座負荷過重。

小地毯/地毯

- 固定好所有地毯以防絆倒或摔倒。
- 修補地毯上鬆脫的紗線或小洞。

走道

- 保持走道整潔乾淨。
- 留出使用助步架、拐杖或輪椅的空間。
- 保持走道有足夠的光線以防絆倒。

水

- 及時擦乾濺出的液體以防滑倒或摔倒。
- 讓電器遠離水源。
- 在浴缸/淋浴器中使用扶手和浴室防滑墊以防滑倒或摔倒。
- 將熱水器的最高水溫設定為 120 度以防燙傷。

您和您的看護員務必隨時準備處理可能發生的緊急情況。

- 請與案主商討一個處理緊急情況的計畫。
- 知道急救包/緊急補給品的位置。
- 列出一份緊急聯絡電話的清單：家人、醫師、社工員。
- 向緊急應變人員提供案主的醫療資訊。
- 瞭解在需要緊急撤離時應該走的逃生路線。
- 將完整的地址貼在所有電話旁邊，以便撥打 911 時使用。
- 知道案主是否留有預囑、預立醫囑或「拒絕心肺復甦術」(DNR) 要求，以及其存放位置。應急人員在回復 911 通話時需要用到這些資訊。

如果您需要致電 911：

- 請簡要地描述問題。
- 留下地址和最近的主要道路和十字路口。
- 留在電話旁，並遵循急救接線員的提示。

預防跌倒



潮濕打滑的表面使浴室成為跌倒的高風險區域。



- 在淋浴區和浴盆中使用防滑墊。



兩道扶手比一道更好。

- 在浴盆中和馬桶附近使用扶手。

在普通馬桶上使用有花紋的馬桶座。



- 安全馬桶座使站立和坐下更容易。把手有助於防止跌倒。專門的沐浴椅同樣可用。



注意跌倒隱患。



- 小地毯是導致絆倒的嚴重隱患——即使它們有防滑墊。

- 所有房間應有良好的照明,特別是走廊和樓梯。



- 樓梯應有牢固的扶手,並且不應雜亂無章。

防火 – 找到火災隱患

使用損壞的電線或在一個插座中插入太多電線可能會導致火災。

- 破損、褪色或破裂的燈、電器和延長線。
- 地毯下的電線 — 踩在這些電線上可能會損壞它們，並導致火災。
- 插座中插入的電線數量超過了製造時規定的數量。



如果您或您的護理員吸煙，建議遵守吸煙安全規則。



- 不在床上或睏倦時吸煙。
- 在氧氣附近吸煙就如同在炸彈附近吸煙。
- 當煙灰冷卻後倒空煙灰缸。熱煙灰可能會導致火災。
- 使煙灰缸遠離容易燃燒的物品，包括紙、窗簾、寢具和布類家具。

煙霧報警器



- 一年需要更換兩次電池。



本章使用的圖片源自於「看護員法則修訂版」、華盛頓州社會服務部 (CDSS) 和健康服務部。

